

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

1.1. Antecedentes y Justificación:

La Constitución Política de Colombia, contempló en sus artículos 2, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos. En esas condiciones, el ciudadano debe tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitan ejercer sus derechos en un Estado Social de Derecho.

El artículo 132 del Acuerdo Distrital 761 de 2020 por el cual se adopta el Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 "UN NUEVO ACUERDO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI", ordena la creación de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología -Atenea, como la nueva entidad encargada de fortalecer, promover, financiar y propiciar oferta educativa del nivel superior, privilegiando la educación superior pública a través de las Instituciones de Educación Superior Pública, desde la educación media a la técnica, tecnológica y universitaria, en todas las modalidades, así como de articular la oferta educativa con la demanda laboral del sector privado, el sector público y las organizaciones sociales y culturales de la ciudad, y de la promoción de la ciencia y la tecnología y de proyectos de investigación científica de grupos de investigación reconocidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en el Distrito Capital.

En cumplimiento de lo ordenado, Atenea fue creada mediante Decreto 273 del 14 de diciembre de 2020, como una entidad pública de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal y patrimonio propio, adscrita al sector administrativo de coordinación de "Educación", cuya cabeza es la Secretaría de Educación del Distrito. De esta manera, el Artículo 3 ibidem señala que la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "Atenea" tiene por objeto fortalecer, promover, financiar y propiciar oferta educativa del nivel superior, privilegiando la educación superior a través de las Instituciones de Educación Superior Pública, desde la educación media a la técnica, tecnológica y universitaria, en todas las modalidades; articular la oferta educativa con la demanda laboral del sector privado, el sector público y las organizaciones sociales y culturales de la ciudad; así como la promoción de la ciencia y la tecnología, de los proyectos de investigación científica de grupos de investigación reconocidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en el Distrito Capital. Ahora bien, para el desarrollo de las anteriores el numeral 12 del Artículo 6, instituyó como parte de sus funciones esenciales la de "Realizar todo tipo de actos y negocios jurídicos que se relacionen con su objeto o faciliten su ejecución, así como aquellos que permitan el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de sus obligaciones.",

Teniendo en cuenta lo enunciado para "ATENEA" es importante fortalecer su oferta educativa, a través del proceso estratégico de Servicio a la Ciudadanía y por lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subsecretaría Distrital de Servicio al Ciudadano, mediante el Decreto 197 de 2014, adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía cuyos propósitos son fortalecer el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y garantizar la calidad y oportunidad en los servicios y trámites ofertados, mediante la incorporación de enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos).

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

La Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de "Gestión con valores para resultados", como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

El Acuerdo 003 de 2021 adopta la estructura organizacional de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "Atenea" y en las cuales se relacionan las siguientes funciones por parte de las dependencias:

"Artículo 13. GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA. Serán Funciones de la Gerencia de Gestión Corporativa:

(...)

17. Definir las políticas y establecer los mecanismos de implementación de servicio al ciudadano y sistema de quejas y reclamos de la Agencia conforme con la normatividad vigente.

(...)

Artículo 14. SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Serán Funciones de la Subgerencia de Gestión Administrativa:

(...)

12. Ejecutar las políticas y establecer los mecanismos de implementación de servicio al ciudadano y sistema de quejas y reclamos de la Agencia conforme con la normatividad vigente.

(...)

Por lo anterior, la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "ATENEA", implementó en la Subgerencia de Gestión Administrativa el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, cuyo principal objetivo es "...Prestar servicios de Calidad ante la ciudadanía y demás partes interesadas en la oferta institucional de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología (ATENEA), mediante el ciclo de servicio brindado en los canales oficiales (Presenciales, virtuales telefónicos), procurando la gestión y seguimiento a PQRS's, conforme a las disposiciones normativas dispuestas para tal fin y bajo el cumplimiento a los lineamientos y políticas públicas de Gestión de Servicio a la Ciudadanía del orden distrital y nacional, favoreciendo los índices de satisfacción ciudadana y percepción institucional, en función a la atención integral bajo atributos del servicio y criterios de oportunidad, eficiencia, eficacia, transparencia, calidad, calidez, uso de lenguaje claro e incluyente e igualdad...". Siendo una de las finalidades de este proceso el garantizar el relacionamiento efectivo entre la administración distrital mediada por la oferta institucional de la Agencia ATENEA y la ciudadanía, posibilitando con ello escenarios de atención tendientes al cumplimiento de los fines y competencias propias de la Agencia ATENEA y garantizar los derechos de los administrados interesados en la oferta.

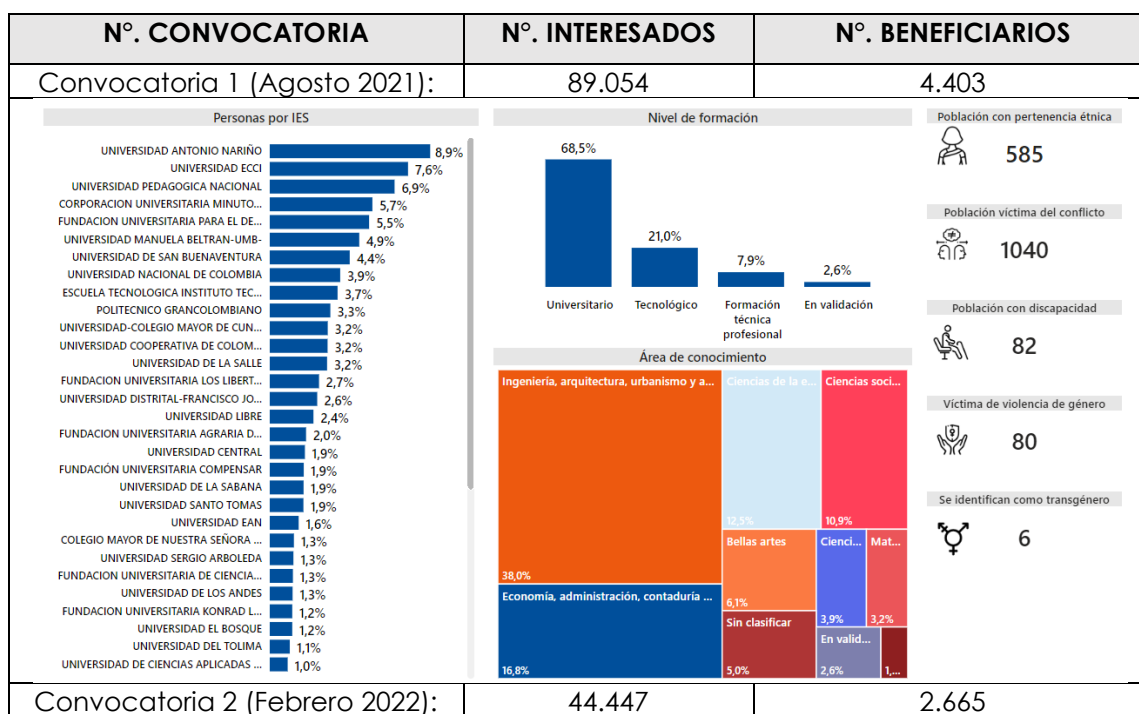
Es relevante precisar que actualmente la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "Atenea", presta servicios de atención a la ciudadanía con colaboradores contratados

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

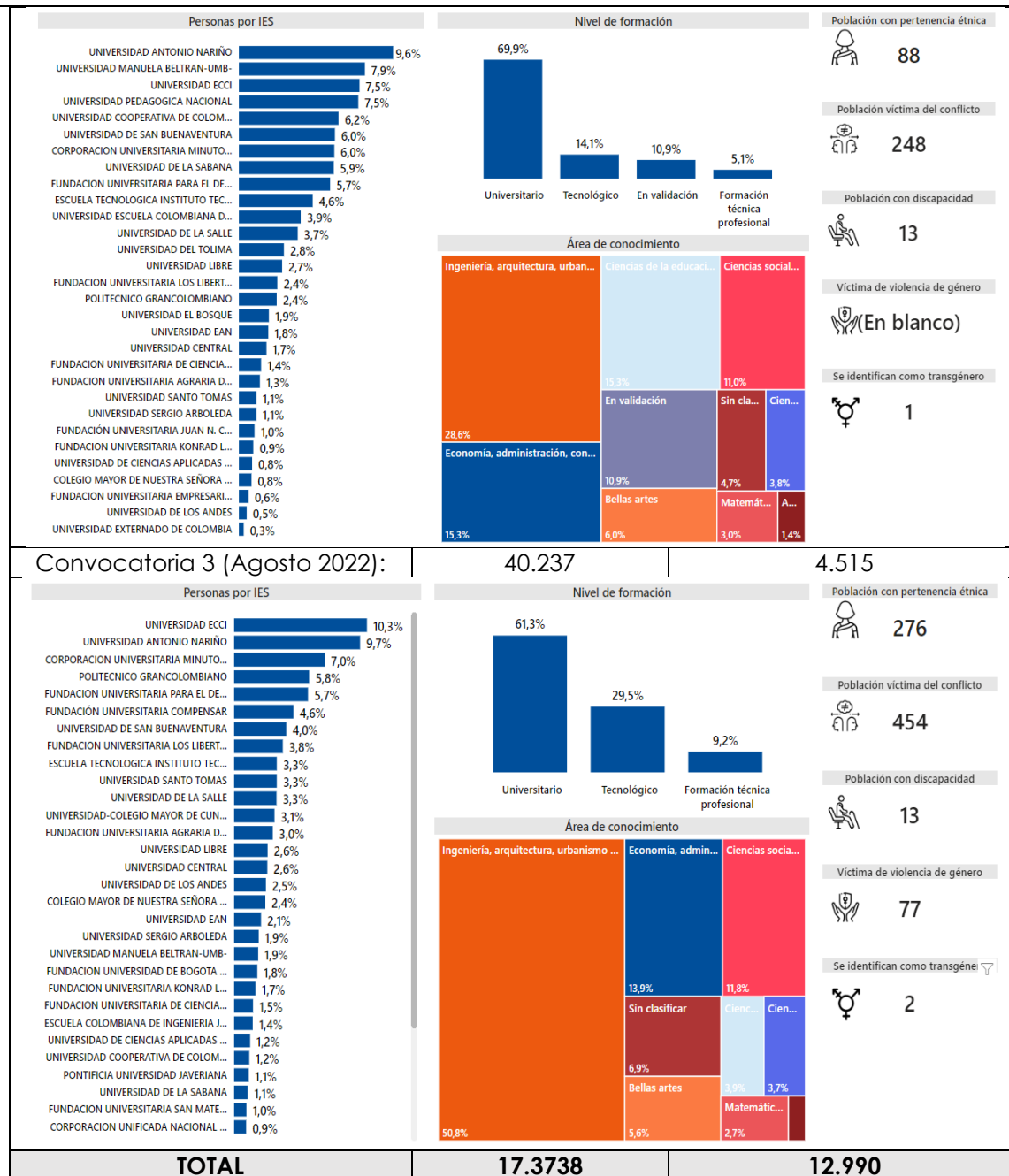
mediante contrato de prestación de servicios que, conforme a la amplia oferta distrital relacionada a convocatorias del sector educación, no logran suplir la totalidad de actividades de atención propias del ciclo de servicio mediante el cual se brinda atención en canales presenciales, virtuales y telefónicos, como actividades que no resultan ser de tipo transitorio, sino que por lo contrario, son por su importancia esenciales y cuya disponibilidad se requiere permanentemente para la materialización de la gestión misional institucional.

De lo anterior, se puede argumentar, la importancia de contar con servicios permanentes respecto de la atención a la ciudadanía interesada en la oferta institucional, siendo preciso resaltar que el nicho poblacional, conforme a bases de datos asociadas a las convocatorias que actualmente se encuentran disponibles por parte de las áreas misionales, ha oscilado de la siguiente forma:

POBLACION INTERESADA EN LAS TRES CONVOCATORIAS ABIERTAS ACTUALMENTE



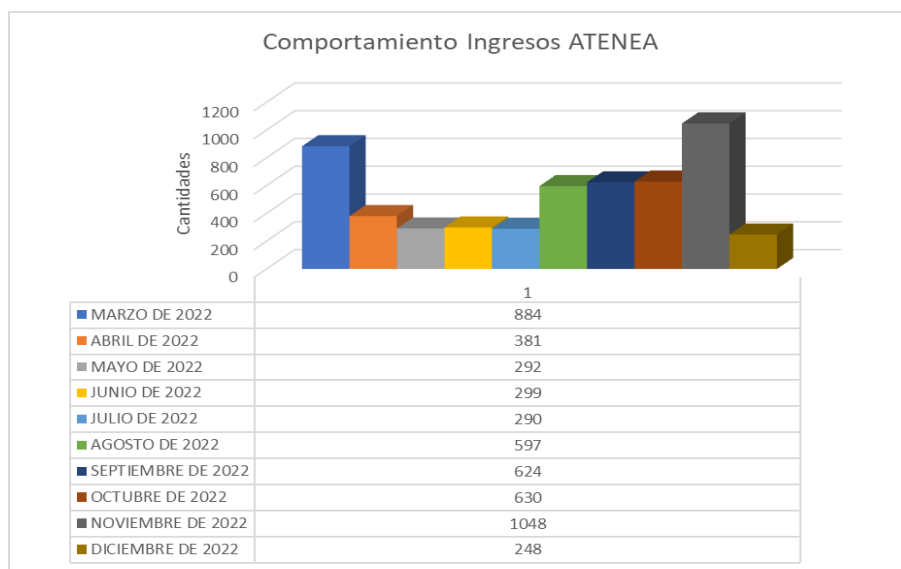
ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE



Respecto de la operación de convocatorias actuales, en relación con la cuarta (4) convocatoria de Jóvenes a la U y la primera (1) convocatoria de Todos a la U, es necesario señalar que, en las inscripciones adelantadas a corte del 04 de Enero de 2023, la Gerencia de Estrategia, mediante su Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, reportó en concordancia con su base maestras JU_4PersonasUnicas_V3, que respecto a personas únicas interesadas en la oferta institucional, se reporta un

total de **41.258** usuario(a)s inscritos, de los cuales, de igual forma en atención a su base maestra de elegibles: Elegibles_2023_01_03, se encuentra en dicho estado de elegibilidad un total de **7.974** usuario(a)s.

- Conforme a las bases de datos oficiales de la Administración del edificio ubicado en la carrera 10 No 28-49 en el cual se encuentra el punto de servicio presencial de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología ATENEA se cuenta con el siguiente comportamiento de ingresos para atención mensual, con corte al día martes 06 de diciembre de 2022:



Fuente: Repositorio informativo de ingresos del Edificio Centro Internacional.

Como es observable, el nicho poblacional y los volúmenes actuales y potenciales de demanda, justifican la necesidad de contar con un servicio de Business Process Outsourcing - BPO, mediante el cual se logre brindar atención en oportunidad y calidad al 100% de la ciudadanía interesada y/o beneficiada de la oferta institucional, mitigando aspectos inconvenientes respecto del ciclo de servicio, como lo son la posibilidad de afectación a la oportunidad o a la calidad en el suministro de información y, conforme a ello, fortalecer tanto la eficacia del quehacer de la entidad como la imagen institucional y reputacional frente a los índices de percepción y satisfacción del servicio brindado.

Desde la Agencia ATENEA, se pretende disponer de un proceso consolidado que procure una atención de calidad y comporte dentro de sus dinámicas administrativas y operativas suplir las necesidades propias del ciclo del servicio, asociadas estas con el interés del nicho poblacional objeto de atención, resultando necesario precisar que para el presente análisis es imperativo reconocer el comportamiento de atenciones brindadas a los ciudadanos y jóvenes interesados en la oferta institucional, que conforme al repositorio informativo de ingresos del Edificio Centro Internacional fechado del 06 de diciembre de 2022, desde que la agencia empezó operación sobre el mes de marzo de 2022 y hasta el día diciembre 05 de diciembre de 2022, se traduce un nicho poblacional de 5.293 usuario(a)s objeto de atención, que corresponden a un total de 588.11 usuario(a)s atendidos mensualmente; 147,02 usuario(a)s semanales y 29 usuario(a)s diarios.

Es importante resaltar que, actualmente frente a la meta del Plan de Desarrollo, relativa a ofertar 20 mil nuevos cupos de educación superior para el cuatrienio, la Agencia ATENEA, conforme al reporte de la

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Gerencia de Educación Posmedia, fechado del 12 de diciembre de 2022, planea y ejecuta programas tendientes a ampliar la operación para vigencia 2023, de la siguiente forma:

- Jóvenes a la U: El cual cuenta con cerca de 16 mil beneficiarios en más de 40 universidades y se espera ampliar la cobertura con 34 mil cupos más para vigencia 2023, junto con siete (7) universidades nuevas, implicando un 50% incremento en nuevos beneficiarios, mediante la apertura de la cuarta convocatoria 2022 y dos más para vigencia 2023.
- Todos a la U- Fórmate para el trabajo: El cual es un nuevo programa para implementarse y buscara, a partir de la convocatoria 2022, ofertar 12 mil cupos en una primera fase y completar 28 mil al cierre de la vigencia 2023, en formación de ciclos cortos en temas estratégicos para el desarrollo de la ciudad como tecnología de información, economía del cuidado, transformación energética, industrias creativas, logística, inglés y habilidades socioemocionales
- La U en Tu Colegio: El cual es un programa que busca articular la educación media con posmedia, brindando formación técnica profesional a estudiantes de grado 10 y 11 en 14 colegios del distrito, a través de convenios con tres universidades, teniendo 1070 beneficiarios. Para la vigencia 2023 se abrirá la segunda fase del programa con una meta de 1000 estudiantes más, duplicando la operación actual en términos de acompañamiento técnico y apoyo a la supervisión.
- Programa extensivo de preparación de los estudiantes de educación media para transitar a la educación superior: El cual es un programa por implementarse en las vigencias 2023 y 2024, el cual comprende una meta de 500 estudiantes de colegios públicos de Bogotá.
- Seguimiento y acompañamiento a la permanencia: Es una estrategia que busca generar espacios de encuentro con los beneficiarios de los programas para promover la permanencia de los jóvenes, a partir de la generación de herramientas o instrumentos que identifican los principales factores de deserción y con ello generar acciones que promuevan la permanencia, proyectando para la vigencia 2023 un primer piloto de acompañamiento a 1000 beneficiarios y de seguimiento a otros 34 mil beneficiarios de la mano con las IES.
- Gestión Territorial: La cual es una estrategia que tiene por objeto promover las acciones de la Agencia en las localidades y participar en espacios locales de diálogo y política pública en educación, con un equipo con contacto directo en las 20 localidades, procurando identificar requerimientos territoriales y ofertar los programas de la Agencia. Para la vigencia 2023, se busca ampliar los espacios de participación y lograr la consecución de fondos locales para fortalecer la oferta de formación de los jóvenes, teniendo además el reto de lograr llegar a todas las localidades a través de la ampliación de cupos de acceso a educación posmedia.

Como se puede observar la ampliación de beneficiarios con acceso a la oferta institucional obliga al aumento en operación, implicando ello la necesidad de fortalecer y robustecer los canales de atención, a fin de optimizar procesos de servicio frente al nicho poblacional, que no solo implica universidades o aliados, sino también y de forma amplia, beneficiarios directos e indirectos, requiriéndose entonces de espacios de atención presencial que refuercen el acompañamiento y seguimiento proyectado por la Agencia ATENEA.

De lo anterior se desprende la imperiosa necesidad y la justificación de contar con la contratación de servicios especializados de tipo permanente propios de un Business Process Outsourcing - BPO, que cumpla con los estándares de calidad, para una adecuada atención.

1.2. Identificación de la necesidad:

Para poder dar cumplimiento a estos postulados la agencia requiere la implementación de un centro de contacto al ciudadano (Servicios BPO) con el objeto de proveer canales de atención telefónico y virtual,

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea, debidamente estructurados y un servicio personalizado, ágil y eficiente.

En este sentido se requiere contratar una empresa que cuente con la infraestructura física, humana, tecnológica y experiencia en procesos de atención al usuario, planes de contingencia y monitoreo en tiempo real que garantice la prestación del servicio y operación de los canales establecidos.

La necesidad se fundamenta en garantizar la adecuada interacción entre los ciudadanos y la Agencia Distrital para la Educación Superior, la ciencia y la tecnología – ATENEA -, la cual se realiza a través de diversos canales que facilitan el acceso a la información. Entre estos se encuentran los siguientes:

- Telefónico: por este servicio es posible la interacción verbal entre la agencia y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil.
- Virtual: este servicio integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, WhatsApp, correo electrónico, mensajes SMS y redes sociales.
- Escrito: este servicio permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y/u orientación. Estas comunicaciones pueden ser recibidas a través de diversos canales virtuales.
- Presencial: este es un servicio en el que ciudadanos y la agencia interactúan en persona para realizar los trámites y solicitar servicios, información y/u orientación. Se incluyen en este canal las Ferias de Servicio a la Ciudadanía.

Estos canales a su vez tienen a disposición, servicios específicos para atender a la ciudadanía, los cuales se detallan en el siguiente cuadro y son atendidos por medio de personal idóneo y capacitado para el correcto desarrollo y funcionamiento de los mismos:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Red Cade		Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la agencia Atenea.
	SED		
	Punto propio atención de la agencia	Carrera 13 A Nro. 28-38 Local 132	
	Ferías de Servicio		
Telefónico	Línea de atención Bogotá	57 (601) 6660006	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la agencia Atenea. Así mismo se realiza gestión de llamadas de salida para gestionar solicitudes propias del servicio, encuestas, restablecimiento de experiencia, entre otros.
Virtual	Chat	https://agenciaatenea.gov.co/	Canal de atención y comunicación escrita en tiempo real donde los ciudadanos tienen la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que adelantan en la agencia, ingresando a la sala de chat a través de nuestra página web.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

	Chatbot	https://agenciaatenea.gov.co/	Es un asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de comunicación por texto, éste se encuentra ubicado en la página web de la agencia Atenea y usa tecnologías como inteligencia artificial/machine learning para brindar información a los ciudadanos.
	Redes Sociales	Atención virtual de las redes sociales	Atenea orienta a los ciudadanos acerca de los diferentes Redes Sociales sobre trámites que se pueden adelantar en la agencia Atenea, y atiende las consultas e inquietudes. A través de las cuentas: Instagram: @agenciaateneabogota Twitter: @AteneaBogota LinkedIn: agenciaateneabogota
	Video Llamada	https://agenciaatenea.gov.co/	Servicio de atención que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y video, donde los ciudadanos tienen la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que adelantan en la agencia, en tiempo real, donde tendrán enlace en vivo y en directo con uno de nuestros asesores de servicio.
Escrito	PQRSD	Atención de PQRSD radicados a través de los canales destinados por la agencia.	Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y orientación en los temas competencia de la agencia Atenea.

Como consecuencia de lo anterior, con el fin de atender y tramitar las solicitudes presentadas por la ciudadanía, a través del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, y teniendo en cuenta que la AGENCIA Atenea no cuenta con personal suficiente para la atención de estos servicios, se encuentra la necesidad de contratar una persona natural o jurídica, consorcio o unión temporal, que cuente con experiencia especializada en atención al cliente, y suministre el personal calificado y suficiente para la prestación del servicio requerido, así como las instalaciones físicas (para el personal que no preste el servicio en el canal presencial); y los recursos tecnológicos y mobiliario para su operación.

Por las características de la necesidad a contratar y atendiendo las previsiones del Artículo 2.2.1.2.1.2.7. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios del decreto 310 de 2021 que establece: "Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente..."- así las cosas, consultada la página web <http://www.colombiacompra.gov.co/lista-de-acuerdos-marco>, se pudo constatar que la Agencia Nacional de Contratación Pública cuenta con un Acuerdo Marco de Precios Vigente CCE-025-AMP-2021 para la adquisición de los servicios BPO II, el cual tiene como fecha de vigencia Enero 26 de 2021 hasta Julio 25 de 2023 y con una vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra hasta julio 25 de 2024.

Teniendo en cuenta que en la actualidad existe en Colombia Compra un Acuerdo Marco de Precios por medio del cual se puede satisfacer la necesidad que en este momento presenta la Agencia Distrital para la Educación Superior la Ciencia y la Tecnología ATENEA, este se denomina Acuerdo Marco para la

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS
ADHESIÓN ACUERDO MARCO
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

adquisición de servicios de centro de contacto, el Número de proceso por el cual se adjudico es: CCE-025-AMP-2021. A través de este acuerdo marco las entidades estatales pueden:

- Adquirir los servicios de BPO en el Lote 1 (Infraestructura en la Nube privada o pública y herramientas de machine learning y omnicanalidad)

De acuerdo con lo anterior, La Agencia ATENEA requiere realizar esta contratación por medio de la modalidad Acuerdo Marco Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

Objeto: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea.

a. Alcance del objeto:

El objeto del contrato a celebrar corresponde a la contratación de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing), en aras de fortalecer la labor que realiza la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "ATENEA", conforme a las condiciones definidas en el Acuerdo marco para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

b. CODIFICACIÓN CLASIFICADOR BIENES Y SERVICIOS:

El servicio por contratar se encuentra codificado en el Clasificador de Bienes y servicios de Colombia compra de la siguiente forma:

Código UNSPSC 801115 Desarrollo de Recursos Humanos

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
F	80	11	15

Código UNSPSC 831115 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
F	83	11	15

c. Lugar de ejecución:

La ciudad de Bogotá, D.C.

d. Obligaciones Ambientales

El proveedor deberá sujetarse a las políticas y normas ambientales establecidas en el acuerdo marco y sus anexos.

3. REQUERIMIENTOS A CONTRATAR

En relación con los agentes requeridos para la óptima atención de los ciudadanos por los diferentes canales se definieron las siguientes cantidades:

3.1. Recurso humano.

Código	Servicio	Perfil	Capacidad	Cantidad en tiempo
IT-BPO-26-51	Agente en la entidad compradora o Backoffice	Técnico	7	8,67
IT-BPO-26-141	Agente en la entidad compradora o Backoffice	Profesional	1	8,67
IT-BPO-25-21	Agente en sitio	Técnico	4	8,67
IT-BPO-29-66	Agente para gestión de redes sociales con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	Técnico	1	8,67
IT-BPO-31-16	Agente para gestión de Redes Sociales	Técnico	1	8,67
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Profesional	1	8,67
IT-BPO-38-1	Líder de Calidad	Profesional	1	8,67

▪ IT-BPO-26-51 Agente en la entidad compradora o Backoffice.

Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora o para la gestión Backoffice, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora. Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software.

Persona natural con título de formación técnica profesional, tecnólogo o aprobación de mínimo tres (3) años de educación superior en disciplinas académicas de formación profesional en el área del conocimiento de ciencias sociales y humanas; economía, administración, contaduría y afines; ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines; y del núcleo básico del conocimiento en matemáticas, estadística y afines; con experiencia mínima de un (1) año en el ejercicio de actividades relacionadas con el objeto a contratar.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Cargo	Perfil	Cantidad	Zona
Agente punto Atenea y/o Ferias de servicio	Técnico	3	1
Agente Red Cade y/o Ferias de servicio	Técnico	3	1
Agente SED y/o Ferias de servicio	Técnico	1	1
TOTAL		7	

Observaciones:

Se requiere que la cantidad de agentes se duplique durante dos momentos del año, estimados para los meses de mayo – junio y en octubre – noviembre o cuando la demanda lo requiera.

Los agentes deberán prestar sus servicios en las instalaciones que la Entidad Compradora determine, incluyendo las ferias de servicio, y en los horarios establecidos para tal fin.

▪ IT-BPO-26-141 Agente en la entidad compradora o Backoffice.

Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora o para la gestión Backoffice, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora. Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software.

Persona natural con título profesional en psicología, con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el objeto a contratar, asociadas al servicio al cliente y/o a la ciudadanía.

Cargo	Perfil	Cantidad	Zona
Psicólogo	Profesional	1	1
TOTAL		1	

Observaciones:

El agente deberá prestar sus servicios en las instalaciones que la Entidad Compradora determine, incluyendo las ferias de servicio, y en los horarios establecidos para tal fin.

▪ IT-BPO-25-21 Agente en sitio.

Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de la agencia, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Persona natural con título de formación técnica profesional, tecnólogo o aprobación de mínimo tres (3) años de educación superior en disciplinas académicas de formación profesional en el área del

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

conocimiento de ciencias sociales y humanas; economía, administración, contaduría y afines; ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines; y del núcleo básico del conocimiento en matemáticas, estadística y afines; con experiencia mínima de un (1) año en el ejercicio de actividades relacionadas con el objeto a contratar.

Los agentes estarán distribuidos de la siguiente manera:

Cargo	Perfil	Cantidad	Zona
Inbound/outbound	Técnico	4	1
TOTAL		4	

- ✓ Agente Inbound/Outbound. Encargado de la atención de las llamadas recibidas en las líneas establecidas y en caso de requerirse generar comunicaciones de salida para dar cumplimiento a las necesidades de contacto con los usuarios. Encargado de la orientación e información a los usuarios, con formación en los temas misionales, procesos y competencias de la agencia.

▪ **IT-BPO-29-66 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada).**

Servicio de atención en Sitio que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y video, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, con habilidades para lograr competencia comunicativa en lengua de señas colombiana o interpretarlas; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Persona natural con título de formación técnica profesional, tecnólogo o aprobación de mínimo tres (3) años de educación superior en disciplinas académicas de formación profesional en el área del conocimiento de ciencias sociales y humanas; economía, administración, contaduría y afines; ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines; y del núcleo básico del conocimiento en matemáticas, estadística y afines; con experiencia mínima de 1 (un) año en el ejercicio de actividades relacionadas con el objeto a contratar.

Cargo	Perfil	Cantidad	Zona
Videollamada	Técnico	1	1
TOTAL		1	

▪ **IT-BPO-31-16 Agente para gestión de Redes Sociales.**

Servicio de atención, orientación de campañas, acciones, diseño y gestión de redes sociales, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Persona natural con título de formación técnica profesional, tecnólogo o aprobación de mínimo tres (3) años de educación superior en disciplinas académicas del Núcleo Básico del Conocimiento en: Comunicación Social, Periodismo y Afines; con de experiencia mínima de un (1) año en el ejercicio de actividades relacionadas con el objeto a contratar.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Cargo	Perfil	Cantidad	Zona
Redes Sociales	Técnico	1	1
TOTAL		1	

Observación. Este asesor estará encargado de la atención de las consultas a través de Redes Sociales y del chat virtual.

▪ IT-BPO-37-6 Supervisor servicios BPO

Servicio de supervisor de la operación de los agentes, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Supervisión Amplia: Ratio de un (1) supervisor por cada veinte (20) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (20) Agentes, es decir, entre 1 y 20 Agentes (1) supervisor.

Profesional en disciplinas académicas del Núcleo Básico del Conocimiento en: Administración; Economía; Ingeniería Administrativa y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora.

Experiencia profesional mínima de un (1) año relacionada con supervisión, coordinación, gerencia, organización, administración o afines.

La supervisión deberá realizarse a todos los procesos contratados para la prestación de los servicios de BPO, incluyendo los sitios en donde se encuentren ubicados los diferentes agentes.

▪ IT-BPO-38-1 Líder de Calidad

Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Calidad Amplia: Ratio de un (1) líder de calidad por cada veinte (20) agentes, debiendo adicionar el número de líderes al superar los (20) Agentes, es decir, entre 1 y 20 Agentes (1) líder de calidad.

Profesional en disciplinas académicas del Núcleo Básico del Conocimiento en: Administración; Economía; Ingeniería Administrativa y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Matemáticas, Estadística y Afines. Experiencia profesional mínima un (1) año relacionada con seguimiento y medición a la calidad del servicio.

El servicio de calidad deberá realizarse a todos los procesos contratados para la prestación de los servicios de BPO, incluyendo los sitios en donde se encuentren ubicados los diferentes agentes.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

3.2. Recurso humano para periodos de alta demanda.

Durante dos bimestres en el año (mayo – junio y octubre - noviembre) en el año 2023, teniendo en cuenta que se espera un incremento significativo en la cantidad de usuarios para ser atendidos, se requiere duplicar la cantidad de asesores para los canales presencial, escrito, virtual y telefónico manteniendo los mismos perfiles indicados anteriormente:

Código	Servicio	Perfil	Capacidad	Cantidad en tiempo (Bimestre I)	Cantidad en tiempo (Bimestre II)
IT-BPO-26-51	Agente en la entidad compradora o Backoffice	Técnico	7	2	2
IT-BPO-25-21	Agente en sitio	Técnico	4	2	2

Esta situación podría presentarse también de acuerdo con las necesidades del servicio. Se debe tener en cuenta que los agentes de la entidad compradora o backoffice deberán también prestar sus servicios en las Ferias de Servicios que la Agencia requiera.

3.3. Recursos tecnológicos.

Código	Servicio	Características	Capacidad	Cantidad en tiempo
IT-BPO-7-6	Minuto de conexión inbound/outbound	Outbound de fijo a celular	1500	8,67
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Transaccional		1000	8,67
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Enrutador		1000	8,67
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Audiotexto		500	8,67
IT-BPO-10-1	Minuto virtual hold		500	8,67
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	10000	8,67
IT-BPO-13-1	Mailing		10000	8,67
IT-BPO-21-1	Chatbot Smart		1000	8,67
IT-BPO-41-1	Distintivo institucional		9	8,67
IT-BPO-47-2	Plataforma de centro de contacto para agente	Multicanal	7	8,67
IT-BPO-1-1	Troncal SIP		8	8,67
IT-BPO-24-1	Analytics		1	8,67
IT-BPO-48-1	Hora de desarrollo		1570	2

▪ **IT-BPO-7-6 Minuto de conexión inbound/outbound**

Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.

Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la Entidad Compradora. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía.

La orientación que será entregada a través de este canal se relaciona con:

- Articulación institucional
- Campañas para interesados en la oferta
- Articulación con beneficiarios

▪ **IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Transaccional.**

Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.

Servicio de IVR que al digitar algún dato numérico realiza consultas a bases de datos o aplicaciones de la Entidad Compradora para entregar información al usuario.

Este IVR es el que te permite interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cedula, puede auto atenderse y obtener información específica como su saldo, la fecha de pago de su recibo y el valor a pagar, entre otros.

El acceso a la información debe contar con parámetros mínimos de seguridad, los cuales serán incluidos en las bases de información que suministra la Entidad Compradora y que son definidas desde el momento en que inicia la operación.

La Entidad define el horario de la durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor solo factura los minutos consumidos durante esta jornada.

▪ **IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Enrutador.**

El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento.

Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que este desocupado atiende la llamada.

La Entidad define el horario durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor solo factura los minutos consumidos durante esta jornada.

▪ **IT-BPO-3-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Audiotexto.**

Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. Servicio de IVR que al marcar una opción de menú te despliega una información específica, como horarios de atención, información sobre tramites, direcciones de oficinas entre otros.

▪ **IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)**

Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles. Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la Entidad, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje. En caso de que un mensaje supere la cantidad de caracteres definida, se contemplan la cantidad de SMS adicionales tantos caracteres contengan el mensaje total, adicional debe contemplar el uso de caracteres especiales dentro del mensaje, como tildes, signos (*, +, /, -, &, #, etc.) en el consumo total de SMS para un mensaje enviado.

▪ **IT-BPO-13-1 Mailing**

Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada.

▪ **IT-BPO-21-1 Chatbot Smart**

Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto.

El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados.

▪ **IT-BPO-41-1 Distintivo institucional.**

Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente.

El distintivo institucional por Agente corresponde a:

- ✓ Tres (3) camisas o camisetas en poliester o algodón, en el color que defina la Entidad Compradora en la orden de compra.
- ✓ Una (1) chaqueta que pueda ser usada como chaleco, elaborado en material impermeable, poliester u otro definido por el Proveedor, con cuello alpinista, cierre frontal en cremallera y bolsillos o un (1) blazer formal, en el color que defina la Entidad Compradora.

El uniforme para cada Agente debe tener el estampado de la imagen institucional de la Entidad Compradora, tanto en las camisetas como en la chaqueta. El uniforme por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra.

▪ **IT-BPO-47-2 Plataforma de centro de contacto para agente.**

Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.

Se requiere plataforma Multicanal, es decir que permita la gestión de servicio inbound, outbound, chat, redes sociales, videollamada, SMS, mailing.

▪ **IT-BPO-1-1 Troncal SIP.**

Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.

Debe ser dimensionado de acuerdo con la cantidad de Agentes disponibles para gestionar el canal telefónico, así como la transaccionalidad definida en este canal, por ejemplo, IVR transaccional y demás servicios de los que pueden hacer uso los usuarios para resolver sus inquietudes.

Para el presente requerimiento se dimensiona considerando la importancia de contar con agentes atendiendo de manera simultánea, en razón a esto se requieren 14 troncales para 7 agentes en el servicio inbound.

▪ **IT-BPO-24-1 Analytics.**

Servicio de implementación de herramienta de analítica e inteligencia de negocios para la Agencia Atenea con relación al Servicio de BPO contratado bajo el amparo del Acuerdo Marco.

El servicio de analítica e inteligencia de negocios contempla la visualización del análisis de datos que genera la operación del servicio de BPO que tiene implementada la Entidad Compradora.

La licencia contratada, permite a la Entidad visualizar los datos producto del análisis efectuado, la Entidad Compradora estima la cantidad de licencias requeridas para los usuarios que accederán a la herramienta de visualización de los reportes.

El Proveedor debe contemplar con el servicio, la licencia del software que permita la generación y construcción de la bodega de datos de diversas fuentes de datos para la construcción del análisis de toda la operación.

Las partes deben acordar al inicio de la operación, los parámetros, tipo de reportes y requerimientos del análisis que se debe realizar y la forma de visualización en la herramienta, acceso a la misma, periodicidad de actualización y consulta.

El servicio de analytics contempla:

- Creación de Dashboard.
- Procesamiento de diversas fuentes de datos.
- Creación de bodega de datos.
- Almacenamiento de la data.
- Visualización de los reportes via Web.
- Integración de todos los canales de comunicación dispuestos por la Entidad Compradora.

- Integración para visualización de data de las aplicaciones de la Entidad Compradora.
- Generación de reportes estáticos.
- Generación de reportes dinámicos.
- Actualización en tiempo real de los reportes.
- Generación de reporte interactivos.
- Generación de gráficos.
- Generación de diagramas.
- Debe permite realizar consultas específicas
- Generación de análisis con reportes tipo tacómetro, en tiempo real.
- Debe permitir hacer análisis de encuestas.

▪ **IT-BPO-48-1 Hora de desarrollo.**

Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Centro de Contacto.

DESARROLLO
Chatbot
CRM
Desarrollo de Chat
IVR Transaccional
Creación IVR enrutador e IVR audiotexto
Encuesta de satisfacción
Vídeo llamada

Los desarrollos requeridos se detallan a continuación:

- *Chatbot. (Ver anexo).*
Este servicio deberá ser diseñado e implementado a partir del banco de preguntas frecuentes que se encuentra publicado en la página web.
Las características mínimas del desarrollo son las siguientes:
 - ✓ Saludo y avatar personalizado de acuerdo con lo indicado por la agencia Atenea.
 - ✓ Indicación de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la agencia Atenea y botón que permita a ciudadano seleccionar si acepta o no dicho tratamiento.
 - ✓ Registro de datos personales del ciudadano.
 - ✓ Opción de navegación a través de menús que presenten al usuario las diferentes opciones de información.
 - ✓ Campo que permita al ciudadano plantear su pregunta en caso de no querer utilizar las opciones de menú disponibles.
 - ✓ Opción de paso a asesor por si el usuario desea continuar siendo atendido de manera personalizada.
 - ✓ La interacción debe quedar registrada en CRM con el propósito de contar con trazabilidad de las atenciones realizadas al usuario.
 - ✓ Aplicación de encuesta de satisfacción al finalizar la atención.

- ✓ Generación de reportes para estadísticas.
- CRM. (Ver anexo).

Se requiere plataforma que permita el registro de todas la atenciones e interacciones que se tenga con los ciudadanos.

 - ✓ Debe permitir la captura de los datos personales definidos por la agencia y contar con la posibilidad de identificar el canal o servicio a través del cual se brindó la atención y demás campos de información requerida para caracterizar sus usuarios en cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano.
 - ✓ De igual forma, se plantea un árbol de tipificación que permita identificar el tema principal de consulta y el subtema específico sobre el cual se informó al usuario.
 - ✓ Deberá ser posible la generación de reportes para estadísticas.
- Chat.

Se requiere el diseño e implementación del servicio de chat el cual deberá contar con:

 - ✓ Formulario para el registro de datos por parte del ciudadano al momento de ingresar al servicio.
 - ✓ Presentación de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la agencia, con la opción de ser aceptada o no por el usuario.
 - ✓ Bienvenida al servicio personalizada de acuerdo con lo definido por la agencia Atenea.
 - ✓ La posibilidad de envío de la conversación al ciudadano, a través de correo electrónico.
 - ✓ Encuesta de satisfacción al finalizar la interacción.
 - ✓ Generación de reportes para estadísticas
- IVR. (ver anexo)

Teniendo en cuenta que actualmente la agencia cuenta con la línea +57 (601) 6660006 se hace necesario la implementación de la opción para direccionar las llamadas que ingresen hacia el Contact Center.

De acuerdo con las necesidades evidenciadas, se considera necesario contar con:

 - ✓ IVR enrutador para información que el ciudadano deba consultar directamente con un asesor (L – V 7:00 am a 4:30 pm)
 - ✓ IVR transaccional, para obtener de información utilizando como llave de ingreso el documento de identidad del usuario el cual se consultará en bases de datos de la agencia dando como resultado la respuesta al ciudadano. (L – V 7:00 am a 4:30 pm)
 - ✓ IVR audiotexto. A través del cual el usuario podrá escuchar información referente a las funciones, servicios y competencias de la agencia (L – V 4:31 pm a 6:59 am y sábados, Domingos y Festivos 24 horas.)

Deberá ser posible la generación de reportes para estadísticas.
- Encuestas de satisfacción.
 - ✓ Con el propósito de medir el nivel de satisfacción del ciudadano con la atención prestada, es relevante la aplicación de encuesta de satisfacción al finalizar la interacción en los diferentes canales de atención. En dichas encuestas la entidad podrá incluir preguntas para verificar expectativas de servicio.
 - ✓ Las preguntas que se aplicarán serán definidas en concurso con la agencia y deberá ser posible la obtención de informes estadísticos de los resultados obtenidos.
- Video llamada.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Se requiere la implementación del servicio de videollamada con atención para lengua de señas colombiana, debe contar con las siguientes características:

- ✓ Formulario para el registro de datos por parte del ciudadano al momento de ingresar al servicio.
- ✓ Presentación de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la agencia Atenea, con la opción de ser aceptada o no por el usuario.
- ✓ Encuesta de satisfacción al finalizar la interacción.
- ✓ Debe configurarse un fondo virtual con la imagen institucional de la agencia Atenea.
- ✓ Generación de reportes para estadísticas.

3.4. Recursos tecnológicos en periodos de alta demanda.

Teniendo en cuenta que durante dos bimestres del año se espera alta demanda en la atención y se realizará incremento en la cantidad de asesores para los canales presencial y telefónico, se requiere de igual forma la contratación de los ítems referentes a recursos tecnológicos necesarios para la atención inbound.

Código	Servicio	Características	Capacidad	Cantidad en tiempo (Bimestre I)	Cantidad en tiempo (Bimestre II)
IT-BPO-47-2	Plataforma de centro de contacto para agente	Multicanal	4	2	2
IT-BPO-1-1	Troncal SIP		8	2	2

4. CARACTERÍSTICAS Y/O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A CONTRATAR.

La necesidad técnica actual de la agencia contempla las siguientes especificaciones.

4.1. Recurso humano

Código Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Alcance del servicio
IT-BPO-26-51	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	7	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora, dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesario para la prestación del servicio.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

IT-BPO-26-141	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente Profesional	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	1	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora, dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesario para la prestación del servicio. Profesional en Psicología.
IT-BPO-25-21	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	NA	4	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora, dotado con las herramientas técnicas de hardware, software y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-29-66	Agente para gestión en redes sociales con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente técnico	En Sitio	Jornada Ordinaria	Oro	1	Servicio de atención en Sitio que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, con habilidades para lograr competencia comunicativa en lengua de señas colombiana o interpretarla; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-31-16	Agente para gestión de redes sociales	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	NA	1	Servicio de atención, orientación de campañas, acciones, diseño y gestión de redes sociales, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Profesional	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	1	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Dotado con las herramientas técnicas de hardware, software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesarias para la prestación del servicio.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

IT-BPO-38-1	Líder de Calidad	Profesional	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	1	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Dotado con las herramientas técnicas de hardware, software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesarias para la prestación del servicio.
-------------	------------------	-------------	-------------------	--------	----	---	---

Nota. Para los ítems IT-BPO-26-51 y IT-BPO-25-21 se requiere duplicar la cantidad de personas en dos bimestres del año 2023, los meses de mayo – junio y octubre – noviembre. también se podrán requerir más agentes de acuerdo con las necesidades del servicio.

4.2. Servicios de interconexión.

Código Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Alcance del servicio
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	1500	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	NA	1000	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	NA	1000	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	NA	NA	500	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	10000	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles
IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	10000	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	NA	NA	NA	NA	1000	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados.
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	NA	NA	NA	7	Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	8	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	NA	NA	500	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida.
IT-BPO-24-1	Analytics	NA	NA	NA	NA	1	Servicio de implementación de herramienta de analítica e inteligencia de negocios para las Entidades Compradoras con relación al Servicio de BPO contratado bajo el amparo del Acuerdo Marco.

Nota. Para los ítems IT-BPO-26-51 y IT-BPO-25-21 se requiere duplicar la cantidad de personas en dos bimestres del año 2023, los meses de mayo – junio y octubre – noviembre.

Teniendo en cuenta lo anterior, también se realizará contratación de los ítems IT-BPO-47-2 y IT-BPO-1-1 requeridos para la gestión.

4.3. Servicios de periodo de implementación.

Código Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Alcance del servicio
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	NA	NA	NA	NA	9	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente para los códigos IT-BPO-26-51, IT-BPO-26-141 y IT-BPO-29-66.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	1570	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las integraciones con sistemas de información, aplicaciones de la Entidad Compradora, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
-------------	-----------------	----	----	----	----	------	--

5. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

a. OBLIGACIONES GENERALES DE EL(LOS) PROVEEDOR(ES)

- Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.
- Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco.
- Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso a todas las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco.
- Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.
- Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda la entrega de los servicios BPO por mora de la Entidad Compradora.
- Prestar los Servicios BPO de acuerdo con las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el "Anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales del Pliego de Condiciones.
- Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.
- Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.
- Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 9. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos.
- Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- Al momento de cotizar en caso de fallas en la Plataforma TVEC, el proveedor deberá seguir el procedimiento de indisponibilidad <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidaden-las-plataformas>. De cualquier manera, deberá reportar el error o falla en la plataforma o en el simulador por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización.
- Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente para la contratación de Servicios BPO

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

14. Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de los agentes requeridos para cada lote en que resulte adjudicado y por cada Orden de compra
15. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.
16. Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.
17. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique.
18. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud
19. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
20. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
21. Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia, diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.
22. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda contratar Servicios BPO por fuera del Acuerdo Marco. Esta información debe darla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Proveedor recibió la solicitud de cotización o de información comercial, o tuvo conocimiento del Proceso de Contratación que adelanta la Entidad Estatal.
23. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.
24. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Compradora no expida el correspondiente Registro Presupuestal para dar inicio a la ejecución de la orden de compra.
25. Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 22.
26. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 30.
27. Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente.
28. Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
29. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acuerdo marco a favor de Colombia Compra Eficiente, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18.
30. Informar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.
31. Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.
32. Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.
33. Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
34. Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

35. En caso que el Proveedor haya adquirido puntaje durante la Operación principal por el Ethical Hacking deberá entregar a Colombia Compra Eficiente anualmente un certificado expedido por el experto en donde evidencie que se realizó una prueba de Ethical Hacking durante la vigencia certificada, de igual forma esta certificación deberá incorporar la certificación del experto o expertos encargados de realizar el ethical hacking en CEH (Certified Ethical Hacker), ECSA (EC. Council Certified Security Analyst), LPT (Licenced penetration tester) o CPTE (Certified Penetration Tester Engenieer).

6. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18.
2. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.
3. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre
4. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8
5. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
6. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.
7. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.
8. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales
9. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.
10. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.
11. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora
12. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco
13. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora
14. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO, debiéndole presentar periódicamente en los cortes de gestión que requiera la Agencia ATENEA.
15. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
16. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.
17. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

18. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO
19. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud
20. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.
21. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
22. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.
23. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.
24. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.
25. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
26. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.
27. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
28. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.
29. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.
30. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.
31. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación
32. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio
33. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

34. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso de que dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.
35. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.
36. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.
37. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.
38. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.
39. Garantizar el cumplimiento de los estándares y acuerdos de servicio definidos para la operación, así como de los estándares internacionales para la atención de call centers.
40. La entidad podrá realizar verificaciones y/o auditorias a través de la supervisión y/o oficina de control interno en relación del cumplimiento de la normatividad de seguridad de la información.

7. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA:

1. Tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los tres (3) días siguientes hábiles al recibo de la póliza.
2. Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la Orden de Compra y realizar el correspondiente registro presupuestal antes del inicio de la ejecución de la Orden de Compra.

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS
ADHESIÓN ACUERDO MARCO
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE**

3. Poner a disposición de los Proveedores, cuando estos lo soliciten, el registro presupuestal de la Orden de Compra.
4. Poner a disposición de los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012.
5. Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
6. Cumplir con el procedimiento y actividades establecidas en la Cláusula 7 del presente Acuerdo Marco.
7. Las Entidades Compradoras deben incluir en la Solicitud de Cotización los impuestos a los que están sometidos, en caso de que incluya bienes o servicios exentos de IVA u otro impuesto, deberá dejar la claridad a través del chat de mensajes a los Proveedores y en el formato de Solicitud de Cotización, a efectos de que los mismos realicen la cotización y la facturación sin tener en cuenta el referido impuesto. Si la Entidad Compradora no incluye los gravámenes adicionales en la Solicitud de Cotización, debe adicionar la Orden de Compra con el valor correspondiente. Adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.
8. Designar un supervisor o interventor para las Órdenes de Compra expedidas y ejecutadas bajo el Acuerdo Marco.
9. Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.
10. Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 11 incorporando los descuentos por retraso en la entrega en caso de que apliquen.
11. Abstenerse de generar nuevos eventos de Cotización y emitir nuevas Órdenes de Compra si está en mora en el pago de una o varias Órdenes de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
12. Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones generales del Acuerdo Marco por parte del Proveedor, en el formato establecido para tal efecto por Colombia Compra Eficiente.
13. Informar al Administrador del Acuerdo Marco a través de los medios de comunicación dispuestos por Colombia Compra Eficiente para ello cuando evidencie un incumplimiento de las obligaciones específicas del Acuerdo Marco por parte del Proveedor, que dé lugar a adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio por parte de la Entidad Compradora.
14. Cumplir con los plazos previstos en el Acuerdo Marco.
15. Verificar que el Proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo.
16. Verificar que el Proveedor entregue el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura.
17. Verificar que el Proveedor que presentó la cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, para ello la Entidad Compradora deberá verificar antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales, contravenciones y RUES.
18. Adelantar los procedimientos administrativos sancionatorios a que haya lugar, con ocasión del incumplimiento por parte del proveedor de las obligaciones derivadas de la orden de compra.
19. Informar y remitir a Colombia Compra Eficiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición del acto administrativo sancionatorio, en el que se evidencie las sanciones impuestas derivadas del incumplimiento de las obligaciones del Proveedor.
20. Publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el acto administrativo sancionatorio mediante el cual la Entidad Compradora impone sanciones al Proveedor como consecuencia de un incumplimiento.
21. Reportar ante las Cámaras de Comercio, el Registro Único Empresarial, la Plataforma Secop II Procuraduría General de la Nación y a los entes de control que corresponda cuando a través de un acto administrativo se imponga multa o sanción por incumplimiento.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

22. Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra.
23. Cumplir con los Términos y Condiciones de Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
24. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato de prestación de servicios, las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de aceptar la solicitud de cotización. Por lo anterior, en el evento de incumplimiento en el pago al proveedor en los términos descritos en el Acuerdo Marco aceptará el cobro de intereses moratorios aplicando la tasa equivalente al doble del interés legal civil sobre el valor histórico actualizado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993.
25. Terminar unilateralmente la orden de compra mediante acto administrativo debidamente motivado si durante la ejecución concurren circunstancias acordes a las dispuestas en el artículo 17 de la Ley 80 de 1993.
26. La Entidad dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993 para asegurar que no se cause un perjuicio derivado del incumplimiento de la orden de compra. En los contratos de prestación de servicios y suministro de bienes si se presenta alguno de los hechos constitutivos de incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato de prestación de servicios y evidencia que puede conducir a su paralización, la entidad por medio de acto administrativo debidamente motivado lo dará por terminado y ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre. De tal actuación deberá informar a Colombia Compra Eficiente.
27. Suscribir el acta de inicio y definir juntamente con el proveedor el cronograma de actividades para la Prestación de los Servicios BPO.
28. Solicitar al proveedor durante la vigencia de la orden de Compra que acredite las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, la Entidad deberá requerir al proveedor lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, la Entidad deberá requerir al proveedor lo siguiente: Declaración juramentada, extra-juicio, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación.
29. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días calendario después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar.
30. Entregar el comprobante de pago a los Proveedores máximo 30 días calendario después de realizado el pago.
31. Pagar las facturas en los términos establecidos en la Cláusula 11.

8. ¿REQUIERE LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES? SI ☒ X NO ☐

Por tratarse de un servicio regulado, los proveedores deben contar con los documentos requeridos por la normatividad vigente.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS
ADHESIÓN ACUERDO MARCO
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

9. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución de la orden de alquiler será de (8) meses y veinte días (20) o hasta el 31 diciembre de 2023, lo que primero ocurra, contados a partir de la firma del acta de inicio suscrita entre EL PROVEEDOR y la supervisión, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

10. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

El valor estimado del contrato es hasta la suma de **MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS SIETE MIL SEISCIENTOS DIEZ PESOS CON VEINTICUATRO CENTAVOS M/CTE (\$1.646.307.610,24 M/CTE)**, incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar.
, incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar.

VALOR SIMULADOR CCE 8 MESES 20 DÍAS	
Sub total	\$ 1.383.451.773,31
IVA	\$ 262,855,836,93
Valor Total	\$ 1.646.307.610,24

Este valor incluye todos los costos directos e indirectos en que deba incurrir el contratista para el cumplimiento del objeto del presente proceso de selección y el pago de los impuestos y descuentos de ley a que haya lugar

Nota: De acuerdo con lo establecido por Colombia Compra Eficiente en el respectivo AMP, se realizarán los siguientes ajustes al valor del contrato al inicio de cada vigencia:

“(a) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente. con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para el acumulado de los doce (12) meses anteriores a la fecha de ajuste. El primer ajuste será realizado un año después de la firma del Acuerdo Marco. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

(c) Colombia Compra Eficiente debe actualizar el precio del Servicio BPO según los cambios en la normativa aplicable. Colombia Compra Eficiente tiene cinco (5) días hábiles para realizar los ajustes que sean notificados por un Proveedor y que estén regulador en la normativa. Los Proveedores pueden no cotizar a las Solicitudes de Cotización que cierran durante los cinco (5) días que estén realizando las actualizaciones de precios. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse según la normativa vigente”

La Agencia Atenea cuenta para la ejecución del contrato de prestación de servicios con el siguiente CDP:

CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	VALOR
249 del 17 de febrero de 2023	2.540.000.000

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

11. ANTICIPO:		
MONTO: NO SE PACTA		
12. PAGO ANTICIPADO:		
JUSTIFICACIÓN: NO SE PACTA. No resulta procedente para esta contratación.		
13. FORMA DE PAGO:		
La Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "ATENEA" pagará conforme a lo establecido en el Acuerdo marco para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021. Parágrafo: Los pagos estarán sujetos a la programación anual de caja -PAC- de la Agencia Atenea.		
14. TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR:		
Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing).		
15. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y FUNDAMENTOS QUE LA SOPORTAN		
La modalidad de selección que se utilizará para la celebración del contrato que resulte del presente estudio previo es la señalada a continuación de conformidad con el Art. 2 Numerales 1,2 y 3 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.1.1 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 así:		
MODALIDAD DE SELECCIÓN	CAUSAL INVOCADA SI - NO	FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LO SOPORTAN
1. LICITACIÓN PÚBLICA		Art. 30 de la Ley 80 de 1993, el Art. 2 Numeral 1º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.1.1 del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
2. SELECCIÓN ABREVIADA	En alguna de las siguientes modalidades:	Art. 2 Numeral 2º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.1. del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Subasta Inversa		Art. 2 Numeral 2º literal a) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.2 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Menor Cuantía		Art. 2 Numeral 2º literal b) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.20 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Bolsa de productos		Art. 2 Numeral 2º literal f) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.11, y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Acuerdos Marco de Precios		Art. 2 Numeral 2º literal (a) párrafo segundo de la Ley 1150 de 2007 y Artículo 2.2.1.2.1.2.7 y SS del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
3. CONCURSO DE MÉRITOS	En alguna de las siguientes modalidades:	Art. 2 Numeral 3º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.3.1 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

- Abierto	Art. 2 Numeral 3° de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.3.2 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Con precalificación	Art. 2 Numeral 3° de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.3.3 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.

JUSTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD:

La Ley 1150 de 2007 en el artículo 2° establece las siguientes modalidades de selección para la escogencia de los contratistas:

- Licitación pública
- Selección abreviada
- Concurso de méritos
- Contratación directa

La primera causal de la modalidad de selección abreviada establece que:

“La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdo marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos.”

El parágrafo 5 del mismo artículo señala lo siguiente:

“Los acuerdos marco de precios a que se refiere el inciso 2° del literal a) del numeral 2° del presente artículo, permitirán fijar las condiciones de la oferta para la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización a las entidades estatales durante un periodo de tiempo determinado, en la forma, plazo y condiciones de entrega, calidad y garantía establecidas en el acuerdo”.

El Decreto 4170 de 2011, por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente, señala en el artículo segundo que como ente rector, tiene como objetivo “desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado”, y como una de las funciones, a la luz de lo preceptuado en el artículo 3 numeral 7, la de “Diseñar, organizar y celebrar los acuerdos marco de precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto”.

Colombia Compra Eficiente determinó que una de las contrataciones de servicios de características técnicas uniformes de y común utilización que requieren con frecuencia las entidades compradoras, es el

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS ADHESIÓN ACUERDO MARCO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

servicio de BPO que comenzó a operar en 2017 y estuvo vigente hasta 2020, por lo que consideraron necesario estructurar una segunda generación del Acuerdo Marco de Servicios BPO para que las entidades compradoras puedan seguir adquiriendo este tipo de servicios.

Es así como Colombia Compra Eficiente adelantó la licitación Pública CCENEG-033-01-2020 con el propósito de seleccionar a los proveedores del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO. Como consecuencia del proceso en mención, Colombia Compra Eficiente celebró el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, con los siguientes proveedores: i) Milenium BPO SA, ii) Emtelco SAS, iii) Cobranza Nacional de Créditos SAS, iv) BPM Consulting Ltda – Business Process Management Consulting Ltda, v) Outsourcing Servicios Informáticos SA, vi) Unión Temporal Servicios BPO, vii) Unión Temporal ASD – IQ.

El objeto del proceso de selección fue establecer: i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del Servicio por parte de los Proveedores; ii) las condiciones en la cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO, y iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las entidades compradoras.

El Decreto 1082 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional” modificado por el Decreto 310 de 2021, determina en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. la “Procedencia del Acuerdo Marco de Precios”, indicando que las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan están obligadas a adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes de común utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública, Colombia Compra Eficiente.

Con base en la anterior previsión normativa y lo descrito en el Catálogo para el Acuerdo Marco de Precios por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, para la adquisición del Servicio BPO (Centro de Contacto), la entidad procedió a verificar el contenido de este acuerdo con la información que registra la agencia Atenea en su página web y se considera que los servicios requeridos por ATENEA conforme al acuerdo satisfacen la necesidad identificada en el presente estudio previo.

16. ANÁLISIS DEL SECTOR RELATIVO AL OBJETO Y ESTUDIO DEL MERCADO:

No aplica

18.TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN, ASIGNACIÓN, ANÁLISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Acuerdo Marco de Precios para la prestación del servicio de Centro de Contacto, por parte de las Entidades Compradoras, CCE-025-AMP-2021, la AGENCIA, se acoge al análisis de riesgos señalado en los documentos que forman parte integral del citado acuerdo.

19. GARANTÍAS

Las garantías (amparos) exigidas para la presente contratación, se encuentran establecidas en la Cláusula 18 “Garantía de Cumplimiento” del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

20.SUPERVISIÓN

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS
ADHESIÓN ACUERDO MARCO
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE**

El control a la ejecución o supervisión será ejercido por **la Subgerente de Gestión Administrativa** o por quien designe por escrito el Ordenador del Gasto, lo cual será oportunamente informado a EL(LOS) PROVEEDOR(ES).

21. MULTAS.

Las contempladas en la cláusula 20 "multas y sanciones" del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

22. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

Las contempladas en la cláusula 21 "clausula penal" del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

23. LIQUIDACIÓN

Las contempladas en la cláusula 35 "Liquidación" del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

24. PACTO FRENTE A LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS – PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

Además de lo aquí dispuesto, de conformidad con lo previsto en las Directivas 003 y 004 de 2010 y en la Circular 001 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., EL(LOS) PROVEEDOR(ES) se compromete a no contratar menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños.

25. CONFIDENCIALIDAD

EL(LOS) PROVEEDOR(ES) deberá guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo de la orden de alquiler y que no tenga el carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita de la Agencia. Esta obligación permanecerá vigente aún después de la terminación por cualquier causa de la vinculación que ligue a las partes. Por lo tanto, en caso de que EL CONTRATANTE tenga prueba de que EL(LOS) PROVEEDOR(ES) ha divulgado cualquier tipo de documentación o información que en forma alguna se relacione con la presente orden de alquiler, EL(LOS) PROVEEDOR(ES) indemnizará los perjuicios que con tal hecho cause a EL CONTRATANTE. No se considerará incumplida esta cláusula cuando la información o documentos deban ser revelados por mandato judicial y/o legal o cuando la información manejada tenga el carácter de pública.

28. CONVOCATORIA A LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se convoca a las Veedurías Ciudadanas interesadas en desarrollar su actividad, conforme al artículo 66 de la Ley 80 de 1993.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS
ADHESIÓN ACUERDO MARCO
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

29. DOCUMENTOS ANEXOS:	
Documento	Folios
SOC (2)	
CDP (1)	
FICHA TÉCNICA (23)	

FIRMAS AUTORIZADAS


ANGÉLICA MARÍA ACUÑA PORRAS
Gerente de Gestión Corporativa

	NOMBRE	FIRMA
REVISÓ:	Alan Reyes Uscátegui Contratista Subgerencia de Gestión Administrativa	
PROYECTÓ:	Diana Alejandra Ospina Moreno Contratista - Subgerencia de Gestión Administrativa – Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía	

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "ATENEA" requiere la implementación de un centro de contacto al ciudadano (Servicios BPO) con el objeto de proveer canales de atención telefónico y virtual, escrito, así como presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea, debidamente estructurados y un servicio personalizado, ágil y eficiente.

En este sentido se requiere contratar una empresa que cuente con la infraestructura física, humana, tecnológica y experiencia en procesos de atención al usuario, planes de contingencia y monitoreo en tiempo real que garantice la prestación del servicio y operación de los canales establecidos.

La necesidad se fundamenta en garantizar la adecuada interacción entre los ciudadanos y la Agencia Distrital para la Educación Superior, la ciencia y la tecnología – ATENEA -, la cual se realiza a través de diversos canales que facilitan el acceso a la información. Entre estos se encuentran los siguientes:

- Telefónico: por este servicio es posible la interacción verbal entre la agencia y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil.
- Virtual: este servicio integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, WhatsApp, correo electrónico, mensajes SMS y redes sociales.
- Escrito: este servicio permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y/u orientación. Estas comunicaciones pueden ser recibidas a través de diversos canales virtuales.
- Presencial: este es un servicio en el que ciudadanos y la agencia interactúan en persona para realizar los trámites y solicitar servicios, información y/u orientación. Se incluyen en este canal las Ferias de Servicio a la Ciudadanía.

Estos canales a su vez tienen a disposición, servicios específicos para atender a la ciudadanía, los cuales se detallan en el siguiente cuadro y son atendidos por medio de personal idóneo y capacitado para el correcto desarrollo y funcionamiento de los mismos:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Red Cade		Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la agencia Atenea.
	SED		
	Punto propio atención de la agencia	Carrera 13 A Nro. 28-38 Local 132	
	Ferías de Servicio		
Telefónico	Línea de atención Bogotá	57 (601) 6660006	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la agencia Atenea. Así mismo se realiza gestión de llamadas de salida para gestionar solicitudes propias del servicio, encuestas, restablecimiento de experiencia, entre otros.

ANEXO TÉCNICO

Virtual	Chat	https://agenciaatenea.gov.co/	Canal de atención y comunicación escrita en tiempo real donde los ciudadanos tienen la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que adelantan en la agencia, ingresando a la sala de chat a través de nuestra página web.
	Chatbot	https://agenciaatenea.gov.co/	Es un asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de comunicación por texto, éste se encuentra ubicado en la página web de la agencia Atenea y usa tecnologías como inteligencia artificial/machine learning para brindar información a los ciudadanos.
	Redes Sociales	Atención virtual de las redes sociales	Atenea orienta a los ciudadanos acerca de los diferentes Redes Sociales sobre trámites que se pueden adelantar en la agencia Atenea, y atiende las consultas e inquietudes. A través de las cuentas: Instagram: @agenciaateneabogota Twitter: @AteneaBogota LinkedIn: agenciaateneabogota
	Video Llamada	https://agenciaatenea.gov.co/	Servicio de atención que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y video, donde los ciudadanos tienen la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que adelantan en la agencia, en tiempo real, donde tendrán enlace en vivo y en directo con uno de nuestros asesores de servicio.
Escrito	PQRSD	Atención de PQRSD radicados a través de los canales destinados por la agencia.	Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y orientación en los temas competencia de la agencia Atenea.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

Objeto: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea.

3. REQUERIMIENTOS A CONTRATAR

En relación con los agentes requeridos para la óptima atención de los ciudadanos por los diferentes canales se definieron las siguientes cantidades:

3.1. Recurso humano.

ANEXO TÉCNICO

Código	Servicio	Perfil	Capacidad	Cantidad en tiempo
IT-BPO-26-51	Agente en la entidad compradora o Backoffice	Técnico	7	8,67
IT-BPO-26-141	Agente en la entidad compradora o Backoffice	Profesional	1	8,67
IT-BPO-25-21	Agente en sitio	Técnico	4	8,67
IT-BPO-29-66	Agente para gestión de redes sociales con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	Técnico	1	8,67
IT-BPO-31-16	Agente para gestión de Redes Sociales	Técnico	1	8,67
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Profesional	1	8,67
IT-BPO-38-1	Líder de Calidad	Profesional	1	8,67

▪ **IT-BPO-26-51 Agente en la entidad compradora o Backoffice.**

Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora o para la gestión Backoffice, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora. Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software.

Persona natural con título de formación técnica profesional, tecnólogo o aprobación de mínimo tres (3) años de educación superior en disciplinas académicas de formación profesional en el área del conocimiento de ciencias sociales y humanas; economía, administración, contaduría y afines; ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines; y del núcleo básico del conocimiento en matemáticas, estadística y afines; con experiencia mínima de un (1) año en el ejercicio de actividades relacionadas con el objeto a contratar.

Cargo	Perfil	Cantidad	Zona
Agente punto Atenea y/o Ferias de servicio	Técnico	3	1
Agente Red Cade y/o Ferias de servicio	Técnico	3	1
Agente SED y/o Ferias de servicio	Técnico	1	1
TOTAL		7	

Observaciones:

Se requiere que la cantidad de agentes se duplique durante dos momentos del año, estimados para los meses de mayo – junio y en octubre – noviembre o cuando la demanda lo requiera.

Los agentes deberán prestar sus servicios en las instalaciones que la Entidad Compradora determine, incluyendo las ferias de servicio, y en los horarios establecidos para tal fin.

▪ IT-BPO-26-141 Agente en la entidad compradora o Backoffice.

Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora o para la gestión Backoffice, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora. Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software.

Persona natural con título profesional en psicología, con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el objeto a contratar, asociadas al servicio al cliente y/o a la ciudadanía.

Cargo	Perfil	Cantidad	Zona
Psicólogo	Profesional	1	1
TOTAL		1	

Observaciones:

El agente deberá prestar sus servicios en las instalaciones que la Entidad Compradora determine, incluyendo las ferias de servicio, y en los horarios establecidos para tal fin.

▪ IT-BPO-25-21 Agente en sitio.

Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de la agencia, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Persona natural con título de formación técnica profesional, tecnólogo o aprobación de mínimo tres (3) años de educación superior en disciplinas académicas de formación profesional en el área del conocimiento de ciencias sociales y humanas; economía, administración, contaduría y afines; ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines; y del núcleo básico del conocimiento en matemáticas, estadística y afines; con experiencia mínima de un (1) año en el ejercicio de actividades relacionadas con el objeto a contratar.

Los agentes estarán distribuidos de la siguiente manera:

Cargo	Perfil	Cantidad	Zona
-------	--------	----------	------

ANEXO TÉCNICO

Inbound/outbound	Técnico	4	1
TOTAL		4	

- ✓ Agente Inbound/Outbound. Encargado de la atención de las llamadas recibidas en las líneas establecidas y en caso de requerirse generar comunicaciones de salida para dar cumplimiento a las necesidades de contacto con los usuarios. Encargado de la orientación e información a los usuarios, con formación en los temas misionales, procesos y competencias de la agencia.

▪ **IT-BPO-29-66 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada).**

Servicio de atención en Sitio que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y video, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, con habilidades para lograr competencia comunicativa en lengua de señas colombiana o interpretarlas; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Persona natural con título de formación técnica profesional, tecnólogo o aprobación de mínimo tres (3) años de educación superior en disciplinas académicas de formación profesional en el área del conocimiento de ciencias sociales y humanas; economía, administración, contaduría y afines; ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines; y del núcleo básico del conocimiento en matemáticas, estadística y afines; con experiencia mínima de 1 (un) año en el ejercicio de actividades relacionadas con el objeto a contratar.

Cargo	Perfil	Cantidad	Zona
Videollamada	Técnico	1	1
TOTAL		1	

▪ **IT-BPO-31-16 Agente para gestión de Redes Sociales.**

Servicio de atención, orientación de campañas, acciones, diseño y gestión de redes sociales, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Persona natural con título de formación técnica profesional, tecnólogo o aprobación de mínimo tres (3) años de educación superior en disciplinas académicas del Núcleo Básico del Conocimiento en: Comunicación Social, Periodismo y Afines; con de experiencia mínima de un (1) año en el ejercicio de actividades relacionadas con el objeto a contratar.

Cargo	Perfil	Cantidad	Zona
Redes Sociales	Técnico	1	1

TOTAL	1
-------	---

Observación. Este asesor estará encargado de la atención de las consultas a través de Redes Sociales y del chat virtual.

▪ IT-BPO-37-6 Supervisor servicios BPO

Servicio de supervisor de la operación de los agentes, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Supervisión Amplia: Ratio de un (1) supervisor por cada veinte (20) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (20) Agentes, es decir, entre 1 y 20 Agentes (1) supervisor.

Profesional en disciplinas académicas del Núcleo Básico del Conocimiento en: Administración; Economía; Ingeniería Administrativa y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora.

Experiencia profesional mínima de un (1) año relacionada con supervisión, coordinación, gerencia, organización, administración o afines.

La supervisión deberá realizarse a todos los procesos contratados para la prestación de los servicios de BPO, incluyendo los sitios en donde se encuentren ubicados los diferentes agentes.

▪ IT-BPO-38-1 Líder de Calidad

Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Calidad Amplia: Ratio de un (1) líder de calidad por cada veinte (20) agentes, debiendo adicionar el número de líderes al superar los (20) Agentes, es decir, entre 1 y 20 Agentes (1) líder de calidad.

Profesional en disciplinas académicas del Núcleo Básico del Conocimiento en: Administración; Economía; Ingeniería Administrativa y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Matemáticas, Estadística y Afines. Experiencia profesional mínima un (1) año relacionada con seguimiento y medición a la calidad del servicio.

El servicio de calidad deberá realizarse a todos los procesos contratados para la prestación de los servicios de BPO, incluyendo los sitios en donde se encuentren ubicados los diferentes agentes.

3.2. Recurso humano para periodos de alta demanda.

Durante dos bimestres en el año (mayo – junio y octubre - noviembre) en el año 2023, teniendo en cuenta que se espera un incremento significativo en la cantidad de usuarios para ser atendidos, se requiere

ANEXO TÉCNICO

duplicar la cantidad de asesores para los canales presencial, escrito, virtual y telefónico manteniendo los mismos perfiles indicados anteriormente:

Código	Servicio	Perfil	Capacidad	Cantidad en tiempo (Bimestre I)	Cantidad en tiempo (Bimestre II)
IT-BPO-26-51	Agente en la entidad compradora o Backoffice	Técnico	7	2	2
IT-BPO-25-21	Agente en sitio	Técnico	4	2	2

Esta situación podría presentarse también de acuerdo con las necesidades del servicio. Se debe tener en cuenta que los agentes de la entidad compradora o backoffice deberán también prestar sus servicios en las Ferias de Servicios que la Agencia requiera.

3.3. Recursos tecnológicos.

Código	Servicio	Características	Capacidad	Cantidad en tiempo
IT-BPO-7-6	Minuto de conexión inbound/outbound	Outbound de fijo a celular	1500	8,67
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Transaccional		1000	8,67
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Enrutador		1000	8,67
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Audiotexto		500	8,67
IT-BPO-10-1	Minuto virtual hold		500	8,67
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	10000	8,67
IT-BPO-13-1	Mailing		10000	8,67
IT-BPO-21-1	Chatbot Smart		1000	8,67
IT-BPO-41-1	Distintivo institucional		9	8,67
IT-BPO-47-2	Plataforma de centro de contacto para agente	Multicanal	7	8,67
IT-BPO-1-1	Troncal SIP		8	8,67
IT-BPO-24-1	Analytics		1	8,67
IT-BPO-48-1	Hora de desarrollo		1570	2

- **IT-BPO-7-6 Minuto de conexión inbound/outbound**

ANEXO TÉCNICO

Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.

Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la Entidad Compradora. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía.

La orientación que será entregada a través de este canal se relaciona con:

- Articulación institucional
- Campañas para interesados en la oferta
- Articulación con beneficiarios

▪ IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Transaccional.

Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.

Servicio de IVR que al digitar algún dato numérico realiza consultas a bases de datos o aplicaciones de la Entidad Compradora para entregar información al usuario.

Este IVR es el que te permite interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cedula, puede auto atenderse y obtener información específica como su saldo, la fecha de pago de su recibo y el valor a pagar, entre otros.

El acceso a la información debe contar con parámetros mínimos de seguridad, los cuales serán incluidos en las bases de información que suministra la Entidad Compradora y que son definidas desde el momento en que inicia la operación.

La Entidad define el horario de la durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor solo factura los minutos consumidos durante esta jornada.

▪ IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Enrutador.

El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento.

Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que este desocupado atiende la llamada.

La Entidad define el horario durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor solo factura los minutos consumidos durante esta jornada.

▪ IT-BPO-3-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Audiotexto.

Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar

información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. Servicio de IVR que al marcar una opción de menú te despliega una información específica, como horarios de atención, información sobre tramites, direcciones de oficinas entre otros.

▪ **IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)**

Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles. Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la Entidad, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje. En caso de que un mensaje supere la cantidad de caracteres definida, se contemplan la cantidad de SMS adicionales tantos caracteres contengan el mensaje total, adicional debe contemplar el uso de caracteres especiales dentro del mensaje, como tildes, signos (*, +, /, -, &, #, etc.) en el consumo total de SMS para un mensaje enviado.

▪ **IT-BPO-13-1 Mailing**

Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada.

▪ **IT-BPO-21-1 Chatbot Smart**

Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto.

El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados.

▪ **IT-BPO-41-1 Distintivo institucional.**

Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente.

El distintivo institucional por Agente corresponde a:

- ✓ Tres (3) camisas o camisetas en poliester o algodón, en el color que defina la Entidad Compradora en la orden de compra.
- ✓ Una (1) chaqueta que pueda ser usada como chaleco, elaborado en material impermeable, poliester u otro definido por el Proveedor, con cuello alpinista, cierre frontal en cremallera y bolsillos o un (1) blazer formal, en el color que defina la Entidad Compradora.

El uniforme para cada Agente debe tener el estampado de la imagen institucional de la Entidad Compradora, tanto en las camisetas como en la chaqueta. El uniforme por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra.

▪ **IT-BPO-47-2 Plataforma de centro de contacto para agente.**

Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente

gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.

Se requiere plataforma Multicanal, es decir que permita la gestión de servicio inbound, outbound, chat, redes sociales, videollamada, SMS, mailing.

▪ **IT-BPO-1-1 Troncal SIP.**

Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.

Debe ser dimensionado de acuerdo con la cantidad de Agentes disponibles para gestionar el canal telefónico, así como la transaccionalidad definida en este canal, por ejemplo, IVR transaccional y demás servicios de los que pueden hacer uso los usuarios para resolver sus inquietudes.

Para el presente requerimiento se dimensiona considerando la importancia de contar con agentes atendiendo de manera simultánea, en razón a esto se requieren 14 troncales para 7 agentes en el servicio inbound.

▪ **IT-BPO-24-1 Analytics.**

Servicio de implementación de herramienta de analítica e inteligencia de negocios para la Agencia Atenea con relación al Servicio de BPO contratado bajo el amparo del Acuerdo Marco.

El servicio de analítica e inteligencia de negocios contempla la visualización del análisis de datos que genera la operación del servicio de BPO que tiene implementada la Entidad Compradora.

La licencia contratada, permite a la Entidad visualizar los datos producto del análisis efectuado, la Entidad Compradora estima la cantidad de licencias requeridas para los usuarios que accederán a la herramienta de visualización de los reportes.

El Proveedor debe contemplar con el servicio, la licencia del software que permita la generación y construcción de la bodega de datos de diversas fuentes de datos para la construcción del análisis de toda la operación.

Las partes deben acordar al inicio de la operación, los parámetros, tipo de reportes y requerimientos del análisis que se debe realizar y la forma de visualización en la herramienta, acceso a la misma, periodicidad de actualización y consulta.

El servicio de analytics contempla:

- Creación de Dashboard.
- Procesamiento de diversas fuentes de datos.
- Creación de bodega de datos.
- Almacenamiento de la data.
- Visualización de los reportes via Web.
- Integración de todos los canales de comunicación dispuestos por la Entidad Compradora.
- Integración para visualización de data de las aplicaciones de la Entidad Compradora.
- Generación de reportes estáticos.
- Generación de reportes dinámicos.
- Actualización en tiempo real de los reportes.

- Generación de reporte interactivos.
- Generación de gráficos.
- Generación de diagramas.
- Debe permite realizar consultas específicas
- Generación de análisis con reportes tipo tacómetro, en tiempo real.
- Debe permitir hacer análisis de encuestas.

▪ IT-BPO-48-1 Hora de desarrollo.

Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Centro de Contacto.

DESARROLLO
Chatbot
CRM
Desarrollo de Chat
IVR Transaccional
Creación IVR enrutador e IVR audiotexto
Encuesta de satisfacción
Vídeo llamada

Los desarrollos requeridos se detallan a continuación:

- *Chatbot. (Ver anexo).*
Este servicio deberá ser diseñado e implementado a partir del banco de preguntas frecuentes que se encuentra publicado en la página web.
Las características mínimas del desarrollo son las siguientes:
 - ✓ Saludo y avatar personalizado de acuerdo con lo indicado por la agencia Atenea.
 - ✓ Indicación de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la agencia Atenea y botón que permita a ciudadano seleccionar si acepta o no dicho tratamiento.
 - ✓ Registro de datos personales del ciudadano.
 - ✓ Opción de navegación a través de menús que presenten al usuario las diferentes opciones de información.
 - ✓ Campo que permita al ciudadano plantear su pregunta en caso de no querer utilizar las opciones de menú disponibles.
 - ✓ Opción de paso a asesor por si el usuario desea continuar siendo atendido de manera personalizada.
 - ✓ La interacción debe quedar registrada en CRM con el propósito de contar con trazabilidad de las atenciones realizadas al usuario.
 - ✓ Aplicación de encuesta de satisfacción al finalizar la atención.
 - ✓ Generación de reportes para estadísticas.
- *CRM. (Ver anexo).*
Se requiere plataforma que permita el registro de todas la atenciones e interacciones que se

tenga con los ciudadanos.

- ✓ Debe permitir la captura de los datos personales definidos por la agencia y contar con la posibilidad de identificar el canal o servicio a través del cual se brindó la atención y demás campos de información requerida para caracterizar sus usuarios en cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano.
- ✓ De igual forma, se plantea un árbol de tipificación que permita identificar el tema principal de consulta y el subtema específico sobre el cual se informó al usuario.
- ✓ Deberá ser posible la generación de reportes para estadísticas.

o *Chat.*

Se requiere el diseño e implementación del servicio de chat el cual deberá contar con:

- ✓ Formulario para el registro de datos por parte del ciudadano al momento de ingresar al servicio.
- ✓ Presentación de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la agencia, con la opción de ser aceptada o no por el usuario.
- ✓ Bienvenida al servicio personalizada de acuerdo con lo definido por la agencia Atenea.
- ✓ La posibilidad de envío de la conversación al ciudadano, a través de correo electrónico.
- ✓ Encuesta de satisfacción al finalizar la interacción.
- ✓ Generación de reportes para estadísticas

o *IVR. (ver anexo)*

Teniendo en cuenta que actualmente la agencia cuenta con la línea +57 (601) 6660006 se hace necesario la implementación de la opción para direccionar las llamadas que ingresen hacia el Contact Center.

De acuerdo con las necesidades evidenciadas, se considera necesario contar con:

- ✓ IVR enrutador para información que el ciudadano deba consultar directamente con un asesor (L – V 7:00 am a 4:30 pm)
- ✓ IVR transaccional, para obtener de información utilizando como llave de ingreso el documento de identidad del usuario el cual se consultará en bases de datos de la agencia dando como resultado la respuesta al ciudadano. (L – V 7:00 am a 4:30 pm)
- ✓ IVR audiotexto. A través del cual el usuario podrá escuchar información referente a las funciones, servicios y competencias de la agencia (L – V 4:31 pm a 6:59 am y sábados, Domingos y Festivos 24 horas.)

Deberá ser posible la generación de reportes para estadísticas.

o *Encuestas de satisfacción.*

- ✓ Con el propósito de medir el nivel de satisfacción del ciudadano con la atención prestada, es relevante la aplicación de encuesta de satisfacción al finalizar la interacción en los diferentes canales de atención. En dichas encuestas la entidad podrá incluir preguntas para verificar expectativas de servicio.
- ✓ Las preguntas que se aplicarán serán definidas en concurso con la agencia y deberá ser posible la obtención de informes estadísticos de los resultados obtenidos.

o *Video llamada.*

Se requiere la implementación del servicio de videollamada con atención para lengua de señas colombiana, debe contar con las siguientes características:

- ✓ Formulario para el registro de datos por parte del ciudadano al momento de ingresar al servicio.

ANEXO TÉCNICO

- ✓ Presentación de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la agencia Atenea, con la opción de ser aceptada o no por el usuario.
- ✓ Encuesta de satisfacción al finalizar la interacción.
- ✓ Debe configurarse un fondo virtual con la imagen institucional de la agencia Atenea.
- ✓ Generación de reportes para estadísticas.

3.4. Recursos tecnológicos en periodos de alta demanda.

Teniendo en cuenta que durante dos bimestres del año se espera alta demanda en la atención y se realizará incremento en la cantidad de asesores para los canales presencial y telefónico, se requiere de igual forma la contratación de los ítems referentes a recursos tecnológicos necesarios para la atención inbound.

Código	Servicio	Características	Capacidad	Cantidad en tiempo (Bimestre I)	Cantidad en tiempo (Bimestre II)
IT-BPO-47-2	Plataforma de centro de contacto para agente	Multicanal	4	2	2
IT-BPO-1-1	Troncal SIP		8	2	2

4. CARACTERÍSTICAS Y/O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A CONTRATAR.

La necesidad técnica actual de la agencia Atenea contempla las siguientes especificaciones:

4.1. Recurso humano

Código Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Alcance del servicio
IT-BPO-26-51	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	7	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora, dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesario para la prestación del servicio.

ANEXO TÉCNICO

IT-BPO-26-141	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente Profesional	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	1	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora, dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesario para la prestación del servicio. Profesional en Psicología.
IT-BPO-25-21	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	NA	4	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora, dotado con las herramientas técnicas de hardware, software y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-29-66	Agente para gestión en redes sociales con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente técnico	En Sitio	Jornada Ordinaria	Oro	1	Servicio de atención en Sitio que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y video, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, con habilidades para lograr competencia comunicativa en lengua de señas colombiana o interpretarla; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-31-16	Agente para gestión de redes sociales	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	NA	1	Servicio de atención, orientación de campañas, acciones, diseño y gestión de redes sociales, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Profesional	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	1	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Dotado con las herramientas técnicas de hardware, software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesarios para la prestación del servicio.

ANEXO TÉCNICO

IT-BPO-38-1	Líder de Calidad	Profesional	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	1	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Dotado con las herramientas técnicas de hardware, software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesarias para la prestación del servicio.
-------------	------------------	-------------	-------------------	--------	----	---	---

Nota. Para los ítems IT-BPO-26-51 y IT-BPO-25-21 se requiere duplicar la cantidad de personas en dos bimestres del año, los meses de mayo – junio y octubre – noviembre. también se podrán requerir más agentes de acuerdo con las necesidades del servicio.

4.2. Servicios de interconexión.

Código Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Alcance del servicio
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	1500	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	NA	1000	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	NA	1000	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	NA	NA	500	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	10000	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles
IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	10000	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada.

ANEXO TÉCNICO

IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	NA	NA	NA	NA	1000	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados.
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	NA	NA	NA	7	Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	8	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	NA	NA	500	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida.
IT-BPO-24-1	Analytics	NA	NA	NA	NA	1	Servicio de implementación de herramienta de analítica e inteligencia de negocios para las Entidades Compradoras con relación al Servicio de BPO contratado bajo el amparo del Acuerdo Marco.

Nota. Para los ítems IT-BPO-26-51 y IT-BPO-25-21 se requiere duplicar la cantidad de personas en dos bimestres del año, los meses de mayo – junio y octubre – noviembre.

Teniendo en cuenta lo anterior, también se realizará contratación de los ítems IT-BPO-47-2 y IT-BPO-1-1 requeridos para la gestión.

4.3. Servicios de periodo de implementación.

Código Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Alcance del servicio
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	NA	NA	NA	NA	9	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente para los códigos IT-BPO-26-51, IT-BPO-26-141 y IT-BPO-29-66

ANEXO TÉCNICO

IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	1570	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las integraciones con sistemas de información, aplicaciones de la Entidad Compradora, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
-------------	-----------------	----	----	----	----	------	--

5. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

a. OBLIGACIONES GENERALES DE EL(LOS) PROVEEDOR(ES)

1. Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
2. Conocer y operar adecuadamente el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.
3. Cumplir con los procesos definidos en la guía de proveedores para el Acuerdo Marco.
4. Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso a todas las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras. La no cotización en los términos descritos dará lugar a que las Entidades Compradoras reporten a Colombia Compra Eficiente la situación y proceda a adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio por incumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo marco.
5. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.
6. Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda la entrega de los servicios BPO por mora de la Entidad Compradora.
7. Prestar los Servicios BPO de acuerdo con las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el "Anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales del Pliego de Condiciones.
8. Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.
9. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.
10. Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 9. Los precios cotizados por encima de los precios máximos permitidos se entenderán como cotizados a los precios máximos permitidos.
11. Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
12. Al momento de cotizar en caso de fallas en la Plataforma TVEC, el proveedor deberá seguir el procedimiento de indisponibilidad <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/indisponibilidaden-las-plataformas>. De cualquier manera, deberá reportar el error o falla en la plataforma o en el simulador por lo menos con dos horas de anterioridad a la hora de cierre de los eventos de cotización.
13. Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente para la contratación de Servicios BPO
14. Contar durante toda la vigencia del Acuerdo Marco con la capacidad de los agentes requeridos

ANEXO TÉCNICO

- para cada lote en que resulte adjudicado y por cada Orden de compra
15. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.
 16. Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.
 17. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, de industria nacional y de vinculación a personas en condición de discapacidad en los casos que aplique.
 18. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud
 19. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
 20. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
 21. Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia, diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.
 22. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Estatal de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, pretenda contratar Servicios BPO por fuera del Acuerdo Marco. Esta información debe darla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Proveedor recibió la solicitud de cotización o de información comercial, o tuvo conocimiento del Proceso de Contratación que adelanta la Entidad Estatal.
 23. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.
 24. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Compradora no expida el correspondiente Registro Presupuestal para dar inicio a la ejecución de la orden de compra.
 25. Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 22.
 26. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 30.
 27. Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente.
 28. Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
 29. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del acuerdo marco a favor de Colombia Compra Eficiente, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18.
 30. Informar por escrito cualquier solicitud de modificación del Acuerdo Marco al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.
 31. Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Acuerdo Marco.
 32. Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.
 33. Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
 34. Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
 35. En caso que el Proveedor haya adquirido puntaje durante la Operación principal por el Ethical

Hacking deberá entregar a Colombia Compra Eficiente anualmente un certificado expedido por el experto en donde evidencie que se realizó una prueba de Ethical Hacking durante la vigencia certificada, de igual forma esta certificación deberá incorporar la certificación del experto o expertos encargados de realizar el ethical hacking en CEH (Certified Ethical Hacker), ECSA (EC. Council Certified Security Analyst), LPT (Licenced penetration tester) o CPTe (Certified Penetration Tester Engenieer).

6. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18.
2. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.
3. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre
4. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8
5. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
6. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.
7. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.
8. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales
9. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.
10. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.
11. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora
12. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco
13. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora
14. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO, debiéndole presentar periódicamente en los cortes de gestión que requiera la Agencia ATENEA.
15. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
16. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.
17. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con los

ANEXO TÉCNICO

- servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos
18. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO
 19. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud
 20. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.
 21. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
 22. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.
 23. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.
 24. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.
 25. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.
 26. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.
 27. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
 28. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.
 29. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.
 30. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.
 31. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación
 32. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio
 33. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la

ANEXO TÉCNICO

- entidad compradora.
34. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso de que dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.
 35. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.
 36. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.
 37. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.
 38. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.
 39. Garantizar el cumplimiento de los estándares y acuerdos de servicio definidos para la operación, así como de los estándares internacionales para la atención de call centers.
 40. La entidad podrá realizar verificaciones y/o auditorias a través de la supervisión y/o oficina de control interno en relación del cumplimiento de la normatividad de seguridad de la información.

7. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA:

1. Tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los tres (3) días siguientes hábiles al recibo de la póliza.
2. Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la Orden de Compra y realizar el

ANEXO TÉCNICO

- correspondiente registro presupuestal antes del inicio de la ejecución de la Orden de Compra.
3. Poner a disposición de los Proveedores, cuando estos lo soliciten, el registro presupuestal de la Orden de Compra.
 4. Poner a disposición de los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012.
 5. Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
 6. Cumplir con el procedimiento y actividades establecidas en la Cláusula 7 del presente Acuerdo Marco.
 7. Las Entidades Compradoras deben incluir en la Solicitud de Cotización los impuestos a los que están sometidos, en caso de que incluya bienes o servicios exentos de IVA u otro impuesto, deberá dejar la claridad a través del chat de mensajes a los Proveedores y en el formato de Solicitud de Cotización, a efectos de que los mismos realicen la cotización y la facturación sin tener en cuenta el referido impuesto. Si la Entidad Compradora no incluye los gravámenes adicionales en la Solicitud de Cotización, debe adicionar la Orden de Compra con el valor correspondiente. Adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.
 8. Designar un supervisor o interventor para las Órdenes de Compra expedidas y ejecutadas bajo el Acuerdo Marco.
 9. Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.
 10. Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 11 incorporando los descuentos por retraso en la entrega en caso de que apliquen.
 11. Abstenerse de generar nuevos eventos de Cotización y emitir nuevas Órdenes de Compra si está en mora en el pago de una o varias Órdenes de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
 12. Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones generales del Acuerdo Marco por parte del Proveedor, en el formato establecido para tal efecto por Colombia Compra Eficiente.
 13. Informar al Administrador del Acuerdo Marco a través de los medios de comunicación dispuestos por Colombia Compra Eficiente para ello cuando evidencie un incumplimiento de las obligaciones específicas del Acuerdo Marco por parte del Proveedor, que dé lugar a adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio por parte de la Entidad Compradora.
 14. Cumplir con los plazos previstos en el Acuerdo Marco.
 15. Verificar que el Proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo.
 16. Verificar que el Proveedor entregue el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura.
 17. Verificar que el Proveedor que presentó la cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, para ello la Entidad Compradora deberá verificar antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales, contravenciones y RUES.
 18. Adelantar los procedimientos administrativos sancionatorios a que haya lugar, con ocasión del incumplimiento por parte del proveedor de las obligaciones derivadas de la orden de compra.
 19. Informar y remitir a Colombia Compra Eficiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición del acto administrativo sancionatorio, en el que se evidencie las sanciones impuestas derivadas del incumplimiento de las obligaciones del Proveedor.
 20. Publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el acto administrativo sancionatorio mediante el cual la Entidad Compradora impone sanciones al Proveedor como consecuencia de un incumplimiento.
 21. Reportar ante las Cámaras de Comercio, el Registro Único Empresarial, la Plataforma Secop II

ANEXO TÉCNICO

Procuraduría General de la Nación y a los entes de control que corresponda cuando a través de un acto administrativo se imponga multa o sanción por incumplimiento.

22. Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra.
23. Cumplir con los Términos y Condiciones de Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
24. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato de prestación de servicios, las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de aceptar la solicitud de cotización. Por lo anterior, en el evento de incumplimiento en el pago al proveedor en los términos descritos en el Acuerdo Marco aceptará el cobro de intereses moratorios aplicando la tasa equivalente al doble del interés legal civil sobre el valor histórico actualizado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993.
25. Terminar unilateralmente la orden de compra mediante acto administrativo debidamente motivado si durante la ejecución concurren circunstancias acordes a las dispuestas en el artículo 17 de la Ley 80 de 1993.
26. La Entidad dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993 para asegurar que no se cause un perjuicio derivado del incumplimiento de la orden de compra. En los contratos de prestación de servicios y suministro de bienes si se presenta alguno de los hechos constitutivos de incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato de prestación de servicios y evidencia que puede conducir a su paralización, la entidad por medio de acto administrativo debidamente motivado lo dará por terminado y ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre. De tal actuación deberá informar a Colombia Compra Eficiente.
27. Suscribir el acta de inicio y definir juntamente con el proveedor el cronograma de actividades para la Prestación de los Servicios BPO.
28. Solicitar al proveedor durante la vigencia de la orden de Compra que acredite las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, la Entidad deberá requerir al proveedor lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, la Entidad deberá requerir al proveedor lo siguiente: Declaración juramentada, extra-judicio, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación.
29. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días calendario después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar.
30. Entregar el comprobante de pago a los Proveedores máximo 30 días calendario después de realizado el pago.
31. Pagar las facturas en los términos establecidos en la Cláusula 11.

	SOLICITUD CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL -CDP Y VIABILIDAD TÉCNICA PARA GASTOS DE FUNCIONAMIENTO E INVERSIÓN ATENEA Y/O FONDO CUENTA	CÓDIGO: PERIODO DE PRUEBA VERSIÓN:00 FECHA: 04/08/2022
	Subgerencia Financiera	

SOLICITUD EXPEDICIÓN CDP – Proyectos de inversión

Atenea: Funcionamiento __ **Inversión** x **Fondo Cuenta** __

Si la solicitud de CDP afecta Gastos de Inversión se debe diligenciar la solicitud de viabilidad técnica.

Objeto del Gasto: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea

Línea del Plan Anual de Adquisiciones: **001 SGA**

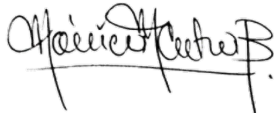
Programa de financiación (Rubro presupuestal / proyecto)	Nombre del Programa de financiación (Descripción del rubro)	Número de Meta, Actividad y Elemento PEP (Según Proyecto de Inversión)	Posición Presupuestal (FUT-concepto del gasto):	Fuente de Financiación (Código y nombre) (solo aplica para solicitudes Presupuestal o ATENEA)	Valor
O23011601170000007913	Implementación del sistema de educación postmedia para Bogotá D.C.	2 – 2.2 PM/0501/0103/22020017913	O232020200885940	1-100-F039-VA-Crédito	\$2.540.000.000
Total					\$2.540.000.000

Nombre y firma del solicitante.

Nombre: Mónica María Cabra Bautista

Cargo: Subgerente de Gestión Administrativa

Firma:



Fecha de solicitud: 16 de febrero de 2023

	SOLICITUD CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL -CDP Y VIABILIDAD TÉCNICA PARA GASTOS DE FUNCIONAMIENTO E INVERSIÓN ATENEA Y/O FONDO CUENTA	CÓDIGO: PERIODO DE PRUEBA VERSIÓN:00 FECHA: 04/08/2022
	Subgerencia Financiera	

SOLICITUD VIABILIDAD TÉCNICA	
EMISIÓN DE CONCEPTO VIABILIDAD TÉCNICA No. 7913/2/2.2/885940/5-217	
Proyecto de Inversión: 7913- Implementación del sistema de educación postmedia para Bogotá D.C. Meta Plan de desarrollo: 115 Metas de Proyecto de Inversión: 2. Financiar a 66.000 personas del Distrito en programas de apoyo económico para su sostenimiento Actividad del Proyecto de Inversión: 2.2. Realizar actividades de diseño, ejecución y seguimiento a las estrategias descritas, de forma que se contribuya a mejorar la permanencia y el tránsito a la educación superior respectivamente. Fecha: 16 de febrero del 2023 Emite: Nombre: Mario Alfonso Pardo Pardo Cargo: Subgerente de Planeación  Firma: _____	

Nota: Anexar los estudios previos debidamente firmados vía correo electrónico a la Subgerencia de Planeación

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número : 249

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

JOSE
HUMBERTO
RUIZ LOPEZ

Firmado digitalmente por
JOSE HUMBERTO RUIZ
LOPEZ
Fecha: 2023.02.17 21:57:56
-05'00'

JOSE HUMBERTO RUIZ LOPEZ

SUBGERENTE FINANCIERO - RESPONSABLE DE PRES

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia 2023 existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O23011601170000007913	Implementacion del sistema de educación postmedia para Bogotá D.C.	O232020200885940 Servicios administrativos combinados de oficina	1-100-F039 VA-Crédito	2.540.000.000
			Total	2.540.000.000

Objeto:

001 SGA Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea

Se expide a solicitud de MONICA MARIA CABRA BAUTISTA Cargo SUBGERENTE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA mediante oficio número 7913/2/2.2/885940/5- de FEBRERO 17 DE 2023.

Bogotá D.C. FEBRERO 17 DE 2023

Documento firmado por: JOSE HUMBERTO RUIZ LOPEZ / Cargo: SUBGERENTE FINANCIERO - RESPONSABLE DE PRESUPUESTO

Aprobó: JHRUIZ 17.02.2023

Elaboró: DRMONROYMA 17.02.2023

Impresión: 17.02.2023-21:57:01 JHRUIZ 0000400518 0001

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales. Con el código de verificación puede constatar la autenticidad del Certificado en la entidad que expide dicho documento.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O ACLARACIONES

Objeto: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR PARTE DE BPM CONSULTING LTDA.

Observación No 1

“¿Los agentes podrán realizar sus labores en teletrabajo o trabajo en casa?”

Respuesta No 1

En atención a la observación, la entidad se permite aclarar que los Agentes estarán en puntos de atención de la Red Cade, puntos de la Secretaría Distrital de Educación, la nueva sede de la Agencia, ubicada en Carrera 13 A Nro. 28-38 Local 132 Parque Central Bavaria y el edificio principal de la Agencia ubicado en la carrera 10 No 28-49 piso 26 (cuando se requiera), en las ferias de servicio o en la sede o centro de operaciones del proveedor; según el código de agente contratado.

Observación No 2

“¿Cuándo se espera sea el inicio de la operación a contratar?”

Respuesta No 2

La entidad tiene estimado que el inicio de la operación inicie a partir del mes de abril de la presente vigencia.

Observación No 3

“Por favor confirmarnos si la línea de atención es propiedad de la Entidad y con que operador de comunicaciones se tiene contratada actualmente.”

Respuesta No 3

En relación a la presente observación, nos permitimos indicar que actualmente la entidad cuenta con una línea telefónica (601 6660006), la cual se encuentra contratada a través de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB.

Observación No 4

“¿Se espera poder migrar parte de los agentes que están laborando actualmente a la nueva operación? En caso de ser así, ¿qué porcentaje se estima podría migrar?”

Respuesta No 4

La Agencia Atenea pone a disposición del BPO los agentes que actualmente prestan sus servicios a la Entidad. Se estima poder migrar el 80% de los agentes vinculados actualmente (4 personas) Se debe tener en cuenta que las condiciones de la operación actual no son las mismas a las contempladas en el BPO.

Observación No 5

“¿Cuántas horas requiere la Entidad para dictar su capacitación inicial?”

Respuesta No 5

Al respecto, la Agencia Atenea estima que deberían ser 32 horas para adelantar la capacitación inicial de los Agentes.

Observación No 6

“En caso de requerir que los agentes estén uniformados por favor contratar el servicio distintivo institucional.”

Respuesta No 6

En los estudios previos del proceso el Código del servicio IT-BPO-41 Distintivo Institucional se encuentra incluido, el cual se requiere para 9 Agentes con los códigos IT-BPO-26-51, IT-BPO-26-141 y IT-BPO-29-66.

Observación No 7

“Por favor compartirnos a detalle donde estarán ubicados cada uno de los perfiles a contratar para la operación.”

Respuesta No 7

Código	Servicio	Perfil	Capacidad	Sitio de Operación
IT-BPO-26-51	Agente en la entidad compradora o Backoffice	Técnico	7	Entidad Compradora (Red Cade, SED, Punto atención Atenea, ferias de servicio)
IT-BPO-26-141	Agente en la entidad compradora o Backoffice	Profesional	1	Entidad Compradora (Red Cade, SED, Punto atención Atenea, ferias de servicio)
IT-BPO-25-21	Agente en sitio	Técnico	4	Sede o centro de operación del proveedor
IT-BPO-29-66	Agente para gestión de redes sociales con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	Técnico	1	Sede o centro de operación del proveedor
IT-BPO-31-16	Agente para gestión de Redes Sociales	Técnico	1	Sede o centro de operación del proveedor
IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Profesional	1	Sede o centro de operación del proveedor con monitoreos en la Entidad Compradora (Red Cade, SED, Punto atención Atenea, ferias de servicio)
IT-BPO-38-1	Líder de Calidad	Profesional	1	Sede o centro de operación del proveedor con monitoreos en la Entidad Compradora (Red Cade,

Nota: los servicios **no** se deberán prestar bajo la modalidad de teletrabajo ni de trabajo en casa

Observación No 8

¿En caso de que durante el curso de la OC el ministerio de trabajo reduzca la jornada laboral, la Entidad realizará los ajustes correspondientes a su horario de operación? O asumirá los recargos a que haya lugar con la reglamentación que indique el ministerio.”

Respuesta No 8

Al respecto la entidad acogerá la normatividad aplicable en relación a la jornada laboral los cuales deberán estar acordes a los lineamientos que sean emitidos desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. en relación a los horarios en los puntos de atención de servicio a la ciudadanía del Distrito.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR PARTE DE POR EMTLCO S.A.S

Observación No 9

“Si bien en el numeral: 6. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA, en el punto 29 se indica que el proveedor debe contar con 1 líder de calidad, éste no está especificado dentro del punto 3. REQUERIMIENTOS A CONTRATAR, por tanto, es importante dejarlo allí ya que por la cantidad de recursos (13) se debe dejar claro que es el contratante quien debe asumir el recurso teniendo en cuenta las condiciones del anexo 1 de CCE

Respuesta No 9

En atención a la presente observación, la entidad se permite informar que incluye en los estudios previos del proceso el Código del servicio IT-BPO-38-1 Líder de Calidad.

Calidad Amplia: Ratio de un (1) líder de calidad por cada veinte (20) agentes.

Observación No 10

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

Respuesta No 10

Al respecto, se precisa que la Agencia estima confirma que el entrenamiento para los Agentes será de 32 horas para la capacitación inicial.

Observación No 11

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

Respuesta No 11

En atención a la presente observación, este ítem es acogido y en los estudios previos del proceso el Código del servicio IT-BPO-38-1 Líder de Calidad.

Calidad Amplia: Ratio de un (1) líder de calidad por cada veinte (20) agentes.

Observación No 12

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

Respuesta No 12

El ítem de Formador IT-BPO-39 no será requerido por parte de la Agencia Atenea.

Observación No 13

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

Respuesta No 13

La Agencia será la encargada de realizar el entrenamiento inicial a los Agentes.

Observación No 14

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

Respuesta No 14

En los estudios previos del proceso el Código del servicio IT-BPO-41 Distintivo Institucional se encuentra incluido, el cual se requiere para 9 Agentes con los códigos IT-BPO-26-51, IT-BPO-26-141 y IT-BPO-29-66.

Observación No 15

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

Respuesta No 15

La Agencia Atenea pone a disposición del BPO los agentes que actualmente prestan sus servicios a la Entidad. Se estima poder migrar el 80% de los agentes vinculados actualmente (4 personas). Se debe tener en cuenta que las condiciones de la operación actual no son las mismas a las contempladas en el BPO.

OBSERVACIONES ADICIONALES

Observación No 16

“Se dimensiona STAFF de acuerdo con los tramos de control establecidos en las fichas técnicas de CCE (Detallada 1/15) - Servicio Plata.”

Respuesta No 16

Al respecto no se observa interrogante por parte del proveedor.

Observación No 17

“La Entidad no relaciona volumetría, el anexo indica la cantidad de recurso que necesita y las estacionalidades que implican crecimiento, así como el recurso adicional para las mismas. por lo anterior no es posible Dimensionar y se relacionan los volúmenes de recursos referidos en el documento RFI”.

Respuesta No 17

Al respecto se debe indicar que de acuerdo a las convocatorias que la Agencia, se realizó una estimación del número de agentes que se requieren para poder atender a la ciudadanía durante los periodos de alta demanda, teniendo en cuenta que durante convocatorias anteriores la operación se incrementó en un 100 %.

FIRMA AUTORIZADA



ANGÉLICA MARÍA ACUÑA PORRAS
Gerente de Gestión Corporativa
Ordenadora del Gasto

Revisó: Alan Reyes U – Abogado contratista Subgerencia de Gestión Administrativa 
Proyectó: Diana Ospina – Contratista Subgerencia de Gestión Administrativa – Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía 

Bogotá

SEÑORES BPM CONSULTING LTDA
NORBERTO DUARTE MONSALVE
Representante Legal

Objeto: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea.

Observación No 1

“Tener presente que para el desarrollo de integraciones y canales digitales como el chatbot se requiere adquirir horas de desarrollo para integraciones y canales digitales la Entidad solo adquirió horas de desarrollo. Por lo que la Entidad debe tener presente incluirlas dentro de la OC.”

Respuesta No 1

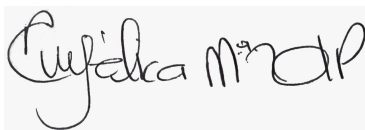
En atención a la observación, la entidad se permite aclarar que, según lo establecido en el anexo técnico, las horas de desarrollo contratadas serán utilizadas para los desarrollos solicitados por la entidad y serán ejecutadas en su totalidad bajo el ítem IT-BPO-48; debiendo las necesidades ser acordadas entre el proveedor y la entidad.

Se puntualiza que entre el número de horas de desarrollo contratadas están contemplados todos los desarrollos solicitados para su puesta en operación y no se generarán adiciones a la orden de compra.

Teniendo en cuenta la cotización presentada para el proceso, de manera atenta se solicita a BPM Consulting Ltda, informe a la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea si aclarado lo anterior, se tienen contemplados todos y cada uno de los ítems publicados en el simulador, teniendo en cuenta que la entidad no tiene contemplado realizar adición alguna a la futura orden de compra del evento de cotización Nro. 147093.

De acuerdo con lo anterior, se solicita a BPM Consulting Ltda, dar respuesta al presente requerimiento como plazo máximo el día **lunes diecisiete (17) de abril a las 5:00 p.m. so pena de rechazar la solicitud de orden de compra**

FIRMA AUTORIZADA



ANGÉLICA MARÍA ACUÑA PORRAS
Gerente de Gestión Corporativa
Ordenadora del Gasto

Revisó: Alan Reyes U – Abogado contratista Subgerencia de Gestión Administrativa

Proyectó: Diana Ospina – Contratista Subgerencia de Gestión Administrativa – Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSSINESS

Bogotá D.C., 17 de abril de 2023

Señores

**Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología ATENEA
Ciudad**

Asunto: Respuesta a requerimiento referente a ítem BPO - Evento RFQ 147093.

Previo mi respetuoso saludo, de manera comedida por el presente, nos permitimos dar respuesta a requerimiento referente a ítem BPO solicitado por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología ATENEA a la propuesta presentada por BPM Consulting al evento RFQ 147093 publicado por la Entidad el 23 de marzo de 2023 en la TVEC y cuya fecha de cierre de evento fue el día 10 de abril de 2023.

La Entidad nos solicita aclarar lo siguiente:

“

Observación No 1

“Tener presente que para el desarrollo de integraciones y canales digitales como el chatbot se requiere adquirir horas de desarrollo para integraciones y canales digitales la Entidad solo adquirió horas de desarrollo. Por lo que la Entidad debe tener presente incluirlas dentro de la OC.”

Respuesta No 1

En atención a la observación, la entidad se permite aclarar que, según lo establecido en el anexo técnico, las horas de desarrollo contratadas serán utilizadas para los desarrollos solicitados por la entidad y serán ejecutadas en su totalidad bajo el ítem IT-BPO-48; debiendo las necesidades ser acordadas entre el proveedor y la entidad.

Se puntualiza que entre el número de horas de desarrollo contratadas están contemplados todos los desarrollos solicitados para su puesta en operación y no se generarán adiciones a la orden de compra.

Teniendo en cuenta la cotización presentada para el proceso, de manera atenta se solicita a BPM Consulting Ltda, informe a la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea si aclarado lo anterior, se tienen contemplados todos y cada uno de los ítems publicados en el simulador, teniendo en cuenta que la entidad no tiene contemplado realizar adición alguna a la futura orden de compra del evento de cotización Nro. 147093.

De acuerdo con lo anterior, se solicita a BPM Consulting Ltda, dar respuesta al presente requerimiento como plazo máximo el día **lunes diecisiete (17) de abril a las 5:00 p.m. so pena de rechazar la solicitud de orden de compra**

”



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSSINESS

Respuesta:

De acuerdo a lo solicitado por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología ATENEA ratificamos que dentro de los precios ofertados por BPM Consulting al evento RFQ 147093 se tienen contemplados todos y cada uno de los ítems solicitados en el simulador, incluyendo el ítem IT-BPO-48 hora de desarrollo, que serán utilizadas para los desarrollos requeridos durante la ejecución de la orden de compra que sea adjudicada por la Entidad.

Por lo anteriormente expuesto una vez rendidas las aclaraciones sobre nuestra oferta, solicitamos se ratifiquen nuestros valores ofrecidos.

Agradecemos su atención, quedamos atentos.

Cordialmente,

Firma Representante Legal

Nombre Representante Legal. **NORBERTO DUARTE MONSALVE**

C.C. 91.278.784 de Bucaramanga

BMP CONSULTING

Nit. 900.011.395-6