

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 23-69388- -2-0

TRA: 301 BIENESSERVI

ACT: 337 RESPUESTA MODIF/ACLA

ORI: 72 G.ATENCIUDADANO

FECHA: 2023-03-03 10:04:57

EVE: 319 ORDENCOMPRA

FOLIOS: 52

DES: 100 SECRETARIA GENERAL

MEMORANDO

72

**Para REINALDO SANCHEZ GUTIERREZ
SECRETARIO GENERAL (E)****De G.ATENCIUDADANO**

Asunto: Radicación: 23-69388- -2-0
Trámite: 301
Evento: 319
Actuación: 337
Folios: 52

Respetado Doctor:

Por medio de la presente remito Formato Estudio Previo - Otras Modalidades de Contratación, y los documentos requeridos para adelantar el trámite de contratación de servicios de Contact Center, el cual fue aprobada su continuidad en Comité de Contratación el día 3 de marzo de 2023. Se estima fecha de inicio el 27 de marzo de 2023. La contratación se realizará con cargo al proyecto de inversión "Servicio de atención al ciudadano – Fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional".

Atentamente,

MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ

Este documento fue firmado electrónicamente

desde el Sistema de Trámites Código: 1293381118

Elaboró:MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ

Aprobó:MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ

Anexo: 1. Estudios Previos, 2. Anexo técnico, 3. Anexo 1 Volumetría, 4. Anexo 2 Tipificación, 5. Anexo 3 IVR lunes a viernes, 6. Anexo 4 IVR fin de semana, 7. Anexo 5 Base preguntas ChatBot, 8. Anexo 6 Pareto para bots, 9. CDP 3223, 10. Ficha Ambiental, 11.

Cotizador CCE ,12. Preguntas y respuestas Evento RFI 144817



	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 1 de 30

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS –OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

De conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Decreto 2153 de 1992, el artículo 71 de la Ley 1151 de 2007, el Decreto 3523 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio es un organismo de carácter técnico con personería jurídica, que goza de autonomía administrativa, financiera, presupuestal y cuenta con patrimonio propio, denominada entidad estatal para efectos contractuales, de acuerdo a lo señalado en el literal b) del numeral 1° del artículo 2 de la Ley 80 de 1993.

En virtud de las normas antes citadas, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio la participación en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con la protección al consumidor, promoción y protección de la competencia, propiedad industrial y la protección de datos personales.

Como parte fundamental de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra el fortalecimiento y modernización del servicio al ciudadano, para así unir esfuerzos en el trabajo que ha desarrollado el Gobierno Nacional y contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional, contribuyendo de esa manera con los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, PNSC.

En virtud de lo anterior, dentro del proceso de rediseño organizacional de la Superintendencia de Industria y Comercio contenido en el Decreto 4886 de 2011, se creó la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial. Para el adecuado desarrollo de sus funciones, la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial tiene asignados tres grupos de trabajo: Grupo de Comunicación, Grupo de Formación y Grupo de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 6, numerales 3 y 6 del Decreto 4886 de 2011 y en el artículo 2 de la Resolución 30911 de 2012, al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano le corresponden entre otras, las siguientes funciones:

- Atender de manera personalizada, documental o virtual al ciudadano o usuario que demande orientación sobre los servicios a cargo de la entidad, e indicar los procedimientos a seguir.
- Diseñar, implementar y coordinar los puntos de atención al ciudadano y la presencia institucional a nivel nacional, para el adecuado cumplimiento de la prestación de trámites y servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Recibir y direccionar internamente los trámites de las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, llevando así el respectivo control y seguimiento y presentando los informes periódicos que sobre el particular se le soliciten.
- Proponer y gestionar la suscripción de convenios interinstitucionales en temas de atención al ciudadano sobre las funciones, trámites y servicios institucionales e informar al jefe la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial sobre el desarrollo de los mismos.
- Atender oportunamente y dentro de los términos legales las solicitudes que sean recibidas por el grupo de trabajo.
- Mantener actualizada la información a su cargo y utilizar en el desempeño de las funciones atribuidas, la tecnología institucional disponible.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 2 de 30

- Presentar al jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial informes sobre los asuntos a cargo del grupo cuando así lo requiera y presentar a través del sistema integral de gestión institucional los reportes de labores con la periodicidad exigida en el plan de acción institucional.
- Proponer y actualizar los manuales de procesos y de procedimiento del grupo de trabajo en coordinación con la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial y la Oficina Asesora de Planeación.

Teniendo en cuenta la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Superintendencia de Industria y Comercio profirió la Resolución 62822 de 2013, por el cual se reglamentó el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas, y la Circular interna No 007 del 3 de marzo de 2022, la cual establece los lineamientos para la atención de solicitudes en ejercicio del derecho de petición, labor a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Con el fin de continuar con la política de descentralización y fortalecimiento de los servicios y trámites que presta a la ciudadanía, enmarcada dentro del “Proyecto de Inversión C-3599-0200-5 Fortalecimiento de Sistema de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a Nivel Nacional”, teniendo en cuenta las funciones asignadas a sus áreas misionales conforme con el Decreto N° 4886 de 2011 y en cumplimiento del plan de acción determinado por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, la entidad requiere dar continuidad a la operación del centro de contacto al ciudadano (Contact Center) con el objeto de mantener y fortalecer los canales de atención telefónico, escrito y virtual; además de apoyar la consolidación de los diferentes puntos de atención a nivel nacional con los canales presenciales.

Para lo anterior, se debe contar con los servicios de una empresa con la infraestructura, tecnología, 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 de atención telefónico, virtual, escrito y presencial.

La necesidad se fundamenta en garantizar la adecuada interacción entre los ciudadanos y la Superintendencia de Industria y Comercio, 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 canal es posible la interacción verbal entre la entidad y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil.
- Virtual: este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales.
- Escrito: este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y/u orientación.
- Presencial: este es un canal en el que ciudadanos y la entidad interactúan en persona para realizar los trámites y solicitar servicios, información y/u orientación.

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

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 3 de 30

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Puntos de Atención al Ciudadano y Casas del Consumidor	Sede central de la Superintendencia en Bogotá Carrera 13 No. 27 – 00 Puntos a Nivel Nacional.	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.
	Quiosco Informático	Sede alterna de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá Av. Carrera 7 No. 31a - 36	Herramienta tecnológica de auto servicio, donde los ciudadanos pueden consultar el estado de sus trámites, realizar raditaciones y en general, realizar cualquier consulta con la ayuda de un asesor de servicio presencial.
Telefónico	Línea atención Bogotá	6015920400	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio. Por medio de la atención telefónica se brindan los servicios de diálogo social, orientación jurídica, buzón fuera de horario y virtual hold. Así mismo, se realiza gestión de llamadas de salida para atender solicitudes propias del servicio, encuestas, restablecimiento de experiencia, entre otros.
	Línea Gratuita Nacional	01 8000 910 165	
Virtual	Chat	https://www.sic.gov.co/asesoria-en-linea	Canal de atención en línea donde los ciudadanos tienen la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que adelantan en la SIC, en tiempo real, ingresando a la sala de chat a través de nuestra página web.
	Chatbot	https://www.sic.gov.co/chatbot	Gaby 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 entidad y usa tecnologías como inteligencia artificial/machine learning para brindar información a los ciudadanos.
	Redes Sociales (Instagram Twitter Facebook)	Atención virtual de las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram	La SIC orienta a los ciudadanos acerca de los diferentes trámites que se pueden adelantar en la entidad, y atiende las consultas e inquietudes a través de las cuentas: <u>Instagram: @superintendencia_sic</u> <u>Twitter: @sicsuper</u> <u>Facebook: @SuperintendenciadeindustriaycomercioOrganización gubernamental</u>
	Video Llamada	https://www.sic.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/servicios-de-informaci%C3%B3n-al-ciudadano#video-llamada	Canal de atención en línea donde los ciudadanos tienen la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que adelantan en la SIC, en tiempo real, donde tendrán enlace en vivo y en directo con uno de nuestros asesores de servicio.
	SICFacilita	www.sic.gov.co o http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/	Es una herramienta de mediación en línea, que funciona a través de una sala de chat virtual dirigida a consumidores y proveedores de productos o servicios, con el fin de facilitar la resolución de conflictos entre ambas partes, en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la SIC.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 4 de 30

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
	Web Call Back	https://oscloud.com.co:8093/WebCallBack_SIC/Index.html	Consiste en una nueva herramienta informática que permite realizar la devolución de llamada al ciudadano y se encuentra disponible en la página web de la entidad.
Escrito	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Otros/Backoffice	https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/PQRSF2/ Radicación física	Este canal recepciona las solicitudes de los ciudadanos quienes presentan PQRSF por medio del módulo de la página web, botón de PQRSF y radicación física.

1.2 COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

Con el propósito de definir la necesidad de los servicios requeridos para la nueva contratación del servicio de Contact Center, se efectuó análisis de las Órdenes de Compra ejecutadas anteriormente, la Orden de compra CCE 91553 (SIC 1471 de 2022) que inició el 1 de julio de 2022 y finalizará el 25 de marzo de 2023, la Orden de compra CCE 78345 (SIC 1811 de 2021), que inició el 1 de noviembre de 2020 y finalizó el 30 de junio de 2022 y la orden de compra 1856 de 2018 que inició el 26 de noviembre de 2018 y finalizó el 31 de octubre de 2021.

En las mencionadas órdenes de compra, fue requerido adelantar modificaciones contractuales, por una parte, en cumplimiento a lo previsto en el Acuerdo Marco de Precios, correspondiente a la actualización de precios por incremento en el porcentaje del IPC, y el salario mínimo legal mensual vigente, y por otra parte, para la adición o reducción de servicios, relacionados directamente con los cambios en la operación del servicio, en particular en la vigencia 2021, en respuesta a las necesidades derivadas por la emergencia sanitaria por el COVID-19, lo que impactó el incremento en las atenciones en los canales virtuales y variaciones en el canal presencial por los cierres y confinamientos.

Respecto a los Servicios BPO que incluyen la remuneración de Agentes para la Orden de Compra CCE 78345 (SIC 1811 de 2021), se actualizó la necesidad de la entidad, disminuyendo el número de agentes, en atención al comportamiento de la demanda del servicio y a las características de la operación que se proyectaban en los diferentes canales dispuestos por la entidad.

En la Orden de Compra CCE 91553 (SIC 1471 de 2022) se incrementó la cantidad de agentes, para garantizar respuesta a la demanda creciente proyectada para el segundo semestre de 2022, y a su vez aumentar así el nivel de satisfacción de los ciudadanos, en términos de calidad y oportunidad, más sin embargo en trámite de adición y prorroga a marzo 2023, debió efectuarse reducción de los servicios debido a que la cuota presupuestal asignada para la vigencia 2023 fue inferior a la solicitada, y debido a que los ajustes superan significativamente los supuestos macroeconómicos base de la proyección de solicitud de recursos para la vigencia 2023.

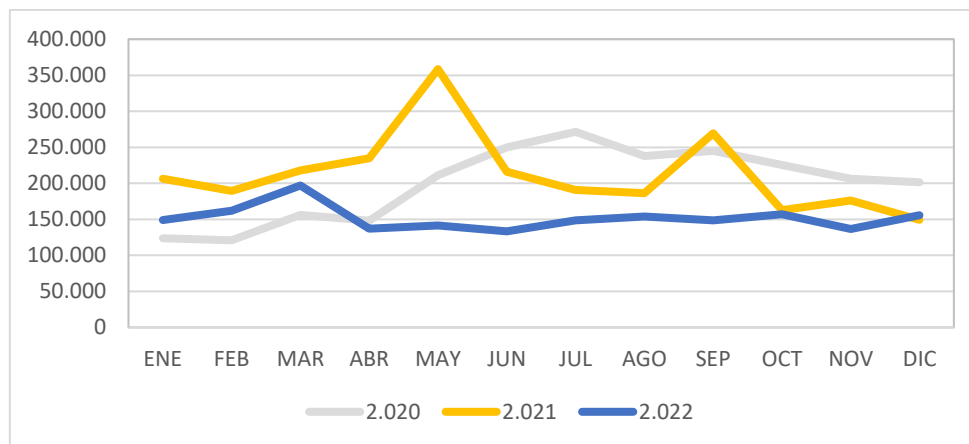
Dado lo expuesto, para efectos de la determinación de los requerimientos técnicos para la nueva Orden de Compra, se efectuó análisis, tomando como referencia:

- Comportamiento de las atenciones y canales de las vigencias 2020, 2021, y 2022.
- Formulación de metas del indicador de "Ciudadanos efectivamente atendidos en los diferentes canales de servicio" asociado al Proyecto de Inversión que financia la presente contratación.
- Resultados de encuestas de satisfacción.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 5 de 30

iv) Acciones dispuestas a implementar en 2023, para visibilización de la entidad y sus canales de atención

Respecto del comportamiento de las atenciones, a continuación, se grafica la tendencia en las últimas vigencias:



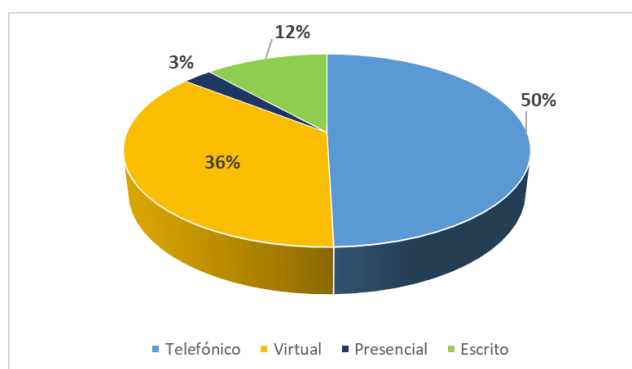
Fuente: Reportes Atención Grupo Atención al Ciudadano

En el año 2020 durante la Emergencia Sanitaria en total se registraron 2.398.138 atenciones, de las cuales el 97% se realizaron por los canales telefónicos y virtuales, ante la medida de autocuidado de distanciamiento social.

En el 2021 se realizaron 2.558.559 atenciones, lo cual representa un incremento del 7% respecto al año anterior, donde el comportamiento de los canales se mantuvo, siendo los más utilizados el telefónico y el virtual, así las cosas, fue la vigencia en donde más ciudadanos se han atendido.

Para el año 2022, se realizaron 1.820.578 atenciones, un 29% menos que la vigencia inmediatamente anterior, lo cual obedeció a que en las vigencias 2020 y 2021 se presentaron situaciones atípicas como gestión de envío masivo de Mailing lo cual no requiere la disponibilidad de agentes por tratarse de servicio automático.

Así las cosas, debido a las situaciones atípicas presentadas en las vigencias 2020 y 2021, se toma como punto de análisis la vigencia 2022. A continuación se presenta comportamiento por canal de atención:



Participación por canal año 2022

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 6 de 30

El canal telefónico representa el 50% de las atenciones, en donde los ciudadanos tienen acceso a los servicios de la línea de atención realizando llamadas por medio de las líneas 6015920400 y 018000910165, agendando sus atenciones por medio de los servicios de Diálogo social, Orientación jurídica, o registrando sus datos en el buzón fuera de horario y virtual hold. El siguiente canal es el virtual, que presenta un 36%, en donde se encuentra SICFacilita, redes sociales, video llamada y chat, entre otros. Respecto al canal presencial, para esta vigencia se presenta un incremento del 300% en la atención personal, respecto al año 2021 por la apertura económica dada en el 2022 y la normalización del servicio en puntos de atención y Casas del Consumidor a nivel nacional.

Por otra parte, en el año 2022 gracias a la puesta en marcha de mejoramientos en los canales de atención tales como, la renovación del ChatBot Smart para tener una herramienta más conversacional y cercana a los ciudadano, en cuanto a imagen y contenido. De igual forma, se cambió el tono de comunicación en la atención del Chat y Redes Sociales, pasando de “ustear” a “tutear” para ser más amable la comunicación en un lenguaje claro teniendo en cuenta los contenidos técnicos de la entidad. Así como el fortalecimiento del número de agentes de la orden de compra en el segundo semestre de la vigencia, se logró el incremento del nivel de satisfacción de los ciudadanos, alcanzando el 94% en los meses de noviembre y diciembre de 2022, ya que respecto a los resultados de las encuestas en vigencias anteriores se observó que los niveles de satisfacción del servicio estaban en el 85% en el año 2020 y para el año 2021, el 87%.

En consecuencia, se evidencia que es imperativo mantener y seguir aumentando el nivel de satisfacción de los ciudadanos, con el propósito de dar cumplimiento a la razón de ser y misión de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el compromiso con la calidad del servicio, el uso de las tecnologías de la información y la eficiencia en el gasto público, contribuyen a la generación de confianza en la ciudadanía. De igual forma, va ligada a las funciones asignadas al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano atendiendo a los usuarios que demanden orientación sobre los servicios a cargo de la entidad, e indicando los procedimientos a seguir, con una atención oportuna y de calidad. De igual forma recibiendo y direccionando internamente los trámites de las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios de la entidad, realizando el respectivo control y seguimiento de estas.

Así las cosas, aun cuando se estima que el volumen de atenciones del año 2023 tendrá un comportamiento similar al registrado en el 2022, debido a que la asignación presupuestal para la vigencia de 2023 fue inferior a la solicitada, y los ajustes de precios 2023 superaron los supuestos macroeconómicos base de la proyección de la solicitud de los recursos 2023, en términos de eficiencia y de acuerdo con la disponibilidad, se contempla:

- Respecto de los servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, ajustar la necesidad al promedio de consumos efectivamente facturados durante la vigencia 2022
- Respecto de los servicios BPO que dentro de su precio incluyen la remuneración de un Agente, mantener casi en su totalidad la cantidad del servicio de agentes del primer trimestre del 2023(inferior a la del segundo semestre de 2022), pasando de 188 a 187, priorizando el servicio de agentes en sitio, los cuales operan y atienden los canales desde las instalaciones del proveedor, donde se ejecuta la operación de los canales telefónicos, virtuales y escritos y manteniendo los agentes en los puntos de atención y casas del consumidor, alineado con las estrategias de lograr mayor cercanía.

No obstante, lo anterior, se señala que se dará continuidad a las estrategias implementadas en 2022 que permitieron incrementar el nivel de satisfacción en términos de calidad y oportunidad, pero que puede ser afectada, por la no disponibilidad de la cantidad de agentes necesarios de acuerdo con la demanda.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 7 de 30

A continuación, se presenta el comparativo del cierre de las Órdenes de Compra, y proyección de requerimiento de la nueva orden de compra para 2023 de **Servicios BPO que incluyen la remuneración de Agentes**, en la que se puede evidenciar que para la vigencia 2021 y 2022 se tuvo una variación porcentual en aumento del 2% y 7 % al cierre del ejercicio. Sin embargo, para el año 2023 conforme a requerimiento técnicos y necesidad del servicio, se muestra una variación en disminución del 0.53%, porcentaje muy pequeño en comparación con vigencia anteriores.

SERVICIOS	ORDEN DE COMPRA 1856 DE 2018		ORDEN DE COMPRA 1811 DE 2021		ORDEN DE COMPRA 1471 DE 2022		NUEVA ORDEN DE COMPRA 2023
	Inicial	Final	Inicial	Final	Inicial	Final	Inicial
Gerente proyecto	1	1	1	1	1	1	1
Coordinador nacional	3	3	3	3	3	3	3
Líder calidad	10	12	10	10	10	8	7
Agente minero de datos	1	1	1	1	2	1	1
Agente para la gestión de redes	8	8	8	8	8	7	8
Agente en sitio técnico	7	8	7	7	7	6	6
Agente bilingüe técnico	0		0	0	0	0	1
Agente en sitio profesional	88	112	88	88	96	94	111
Agente en sitio profesional 7x24	3	3	1	1	1	0	0
Agente en sitio especializado	7	9	7	7	8	8	7
Agente backoffice técnico	11	11	12	12	13	11	7
Agente profesional en entidad zona 1	35	35	20	20	30	28	10
Agente profesional en entidad zona 2			9	9	11	9	12
Agente para atención con Videollamada	6	6	5	5	6	6	8
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	0	0	1	1	1	1	1
Formador	0	0	0	3	6	5	4
Total	180	209	173	176	203	188	187
Variación en Cantidad	29		3		15		-1
%	16%		2%		7%		-0.53%

Así las cosas, se describen los servicios que presentan diferencia con la orden de compra inmediatamente anterior, por lo cual se señala que las variaciones se toman con base a la cantidad contratada al cierre de la orden de compra, después de la modificación y en virtud de la capacidad presupuestal para la nueva orden de compra objeto del presente estudio previo:

- **Líder calidad:** Disminuye teniendo en cuenta la ratio establecida en el anexo 1 - Fichas técnicas y condiciones transversales, se debe contar con 1 líder de calidad por cada 20 agentes
- **Agente para la gestión de redes:** Se aumenta 1 agente, teniendo en cuenta la importancia de la oportunidad en los tiempos de respuesta y la cantidad de atenciones que se presentaron en la vigencia 2022 en donde mensualmente se registraron 17.678 atenciones a ciudadanos y las recomendaciones dadas por el contratista que elaboró el Manual de orientación al ciudadano en Redes Sociales, contratado por OSCAE para tal fin.
- **Agente bilingüe técnico:** Se evidencia la necesidad de contar con un agente bilingüe que trasversalmente apoye todos los canales, para las atenciones y solicitudes recibidas en otro idioma, específicamente en inglés, con el propósito de dar respuesta oportunamente y con calidad a los ciudadanos que consulten en este idioma.
- **Agente en sitio profesional:** En este ítem se incrementan los agentes que atienden BackOffice quienes pertenecen al canal escrito en donde se reciben en promedio 17.530 solicitudes mensuales, allí se gestionan todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, las cuales se deben contestar dentro de

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 8 de 30

los términos de ley, de lo contrario el Supervisor está sujeto a sanciones disciplinarias.

- **Agente en sitio especializado:** Se disminuye un agente especializado teniendo en cuenta el aumento en el ítem anterior donde se prioriza la gestión de los profesionales quienes tienen mayor cobertura en la prestación del servicio.
- **Agente backoffice técnico:** Se disminuyen 4 agentes técnicos ya que se evidencia la necesidad que los agentes que prestan el servicio de cara al ciudadano sean profesionales, por lo tanto, se incluyeron en el ítem "Agente en sitio profesional".
- **Agente profesional en entidad zona 1:** Se disminuyen 18 agentes en zona 1 toda vez que, de acuerdo con el comportamiento de la orden de compra, se evidencia la necesidad que estos agentes se contraten por agente en sitio, ya que hace más eficiente la prestación del servicio.
- **Agente profesional en entidad zona 2:** Se retoma la atención de 2 agentes en las Ciudades de Pereira y Armenia donde anteriormente se contaban con 2 recursos por ciudad, debido al alto volumen de ciudadanos atendidos en esta región. Y se retoma la atención en la Casa del Consumidor de Villavicencio.
- **Agente para atención con Videollamada:** Se incrementan 2 asesores debido a que este servicio ha tendido un crecimiento muy importante, gracias a la inmediatez, el buen servicio y la voz a voz de los ciudadanos; al inicio de la vigencia 2022 se recibían en promedio 706 videollamadas las cuales fueron incrementando durante el año, llegando así a recibir en promedio 1.000 videollamadas mensuales al finalizar el 2022.
- **Formador:** Se disminuye 1 formador, toda vez, que durante la operación la entidad compradora acompañará y apoyará la capacitación a los agentes respecto de los servicios y funciones relacionados con la Superintendencia, el plan de capacitación se definirá de común acuerdo con el proveedor.

Por otra parte, se presenta el comparativo del cierre de las últimas Órdenes de Compra, y proyección de requerimiento nueva orden de compra de **Servicios BPO que NO incluye la remuneración de Agentes:**

SERVICIOS	ORDEN DE COMPRA 1856 DE 2018	ORDEN DE COMPRA 1811 DE 2021	ORDEN DE COMPRA 1471 DE 2022	NUEVA ORDEN DE COMPRA 2023
Troncal SIP	0	3	43	43
Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	1	1	1	1
Enlace Dedicado entre puntos 10Mbps Zona 1	4	3	3	3
Enlace Dedicado entre puntos 10Mbps Zona 2	4	1	1	1
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	6	6	0	3
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	3000	7000	35000	30000
Minutos de conexión outbound/Inbound	80000	40000	22000	22000
Minuto Virtual Hold	500	500	90	250
Web Callback	5	5	5	5
Mailing	12000	15000	11000	11000
Mensaje SMS (Short Message Service)	5000	4000	3700	4000
Chatbot Smart	11500	0	11000	14000
VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	22	16	13	17
Quiosco virtual de auto consulta	2	1	1	1
Componentes complemento Puesto de Trabajo	113	113	111	109
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	174	116	111	87

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 9 de 30

SERVICIOS	ORDEN DE COMPRA 1856 DE 2018	ORDEN DE COMPRA 1811 DE 2021	ORDEN DE COMPRA 1471 DE 2022	NUEVA ORDEN DE COMPRA 2023
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales*		1850	1754	1760
Distintivo Institucional*		32	35	32
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto*		350	350	350
IVR transaccional	70000	0	0	0
Digiturno avanzado	1	0	0	0
Enlace dedicado entre puntos 2Gbps	4	0	0	0

*Estos ítems se facturan una única vez dentro de la orden de compra, razón por la cual se incluyen dentro del comparativo.

Los anteriores servicios se ajustaron, de acuerdo con el consumo efectivamente facturado durante la vigencia 2022.

2. JUSTIFICACIÓN Y/O ANÁLISIS SOBRE LA CONVENIENCIA DEL OBJETO A CONTRATAR:

El alto volumen de consultas que se reciben por parte de la ciudadanía, las cuales en promedio ascienden a 151.715 atenciones mensuales¹, sumado a la necesidad de respuesta o remisión inmediata a las dependencias encargadas del trámite, demanda un sistema de atención altamente efectivo que responda de manera adecuada a las exigencias y necesidades de los ciudadanos.

Conviene precisar que, ante el alto volumen de requerimientos y solicitudes que a diario recibe la Entidad, y con el fin de garantizar el cumplimiento de los fines de la función administrativa, la SIC no cuenta con el personal de planta suficiente que permita la prestación del servicio a los ciudadanos de una manera eficiente. El número de personas que trabajan para el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano resulta ser insuficiente dado el elevado número de ciudadanos que acuden a la Entidad por los diferentes canales en búsqueda de información, orientación, solicitudes o presentación de quejas y reclamos.

En la actualidad, el Grupo de Atención al Ciudadano de OSCAE de la entidad cuenta con el siguiente personal de planta: un (1) Auxiliar Administrativo y un (1) Secretario, los cuales apoyan gestiones de archivo y sistema de trámites; además cuenta con cinco (5) profesionales, dentro de los cuales se encuentra la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano. Estos profesionales apoyan el seguimiento a los cuatro canales de atención por medio de la metodología cliente incognito, validando la presentación de los 18 servicios, y el seguimiento de derechos de petición, los cuales en los transcurrido de la vigencia 2022, ascienden a 124.928 solicitudes. De igual forma, apoyan la ejecución de diversas actividades en el marco del plan de acción de la dependencia.

Razón por la cual, con el propósito de fortalecer los canales y servicios de atención al ciudadano, se requiere contar con los agentes necesarios que permitan prestar un servicio a la ciudadanía de manera eficiente y oportuna elevando los niveles de satisfacción de los usuarios, viable a través de la contratación de un proveedor que cuente con la infraestructura completa y suficiente, que garantice la prestación del servicio, y un sistema de contingencia que permita la operación de los canales y líneas de servicio y centro de contacto (Contact Center).

¹ Reportes de seguimiento atenciones 2022

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 10 de 30

La Superintendencia de Industria y Comercio, se encuentra comprometida con el cumplimiento de sus objetivos en materia de atención al ciudadano, de esta manera seguir ofreciendo un servicio de calidad y para dar continuidad a la oferta de múltiples canales de atención, ofreciendo tecnología de punta que permita a los usuarios acceder a alternativas de respuesta mucho más expeditas y especializadas.

2.1 JUSTIFICAR LA NECESIDAD DE LA INTERVENTORIA, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.

No aplica.

3. 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 al ciudadano, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial, en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.

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

La necesidad técnica actual de la Entidad contempla las siguientes especificaciones²:

Recurso Humano

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Capacidad	Alcance del Servicio
IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA	NA	NA	NA	NA	1	Servicio de gerente de proyecto en Call Center, 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-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	NA	NA	NA	3	Servicio de coordinador nacional en Call Center, 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-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	NA	NA	7	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 y software necesarias para la prestación del servicio.
IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	Agente especializado	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	1	Servicio en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos

² Ver Anexo Técnico, Requerimiento de Servicios BPO.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 11 de 30

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Capacidad	Alcance del Servicio
								específicos y relacionados que desarrolla actividades de recolección, extracción, almacenamiento, análisis y estadísticas de la información recolectada en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de comunicación. Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-31-21	Agente para gestión de redes sociales	Agente profesional	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	8	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-25-21	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	6	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 con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-32-2	Agente Bilingüe	Técnico	En Sitio	Jornada Ordinaria	Oro	NA	1	Servicio de atención en Call Center o en las instalaciones de la Entidad Compradora o como front office con o sin herramienta, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; El Agente debe contar con (i) dominio de un idioma diferente al español; (ii) con la capacidad de trabajar multicanalidad; (iii) con la dotación de herramientas técnicas de hardware; y (iv) con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-25-51	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	Oro	NA	111	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 con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-25-171	Agente en Sitio	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	Oro	NA	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 con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-26-51	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	7	Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Con la capacidad de trabajar

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 12 de 30

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Capacidad	Alcance del Servicio
								múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora.
IT-BPO-26-141	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	10	Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora, 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.
IT-BPO-26-156	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 2	12	Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora, 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.
IT-BPO-30-51	Agente para atención con Videollamada	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	Oro	NA	8	Servicio de atención en Call Center 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; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-29-186	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	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 interpretarlas; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	4	Servicio de formador con destrezas en el manejo de los métodos, técnicas y recursos didácticos, manejo de expresión verbal y escrita sencilla, clara, precisa, actitud para convencer, con conocimientos en psicopedagogía y didáctica.

Servicios de Interconexión

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Capacidad	Alcance del Servicio
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	43	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-52-3	Enlace Dedicado entre puntos	20Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	1	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 13 de 30

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Capacidad	Alcance del Servicio
IT-BPO-52-16	Enlace Dedicado a Internet	10Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	3	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.
IT-BPO-52-21	Enlace Dedicado a Internet	10Mbps	Zona 2	NA	NA	NA	1	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	NA	NA	3	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	NA	NA	30000	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-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	22000	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-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	NA	NA	NA	250	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-12-1	Web Callback	NA	NA	NA	NA	NA	5	Servicio de registro telefónico a través de un formulario en la página Web de la Entidad Compradora para devolución de la llamada posteriormente por un Agente.
IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	11000	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada.
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	4000	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-21-1	Chatbot Smart	NA	NA	NA	NA	NA	14000	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.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 14 de 30

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Capacidad	Alcance del Servicio
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	NA	NA	NA	17	Servicio de VPN sobre internet para conexión a otro Centro de Contacto o Entidad Compradora
IT-BPO-57-1	Quiosco virtual de auto consulta	Zona 1	Alto volumen	NA	NA	NA	1	Servicio de comunicación y atención autónomo y virtual en un quiosco, es decir, es un módulo al que puede acudir el ciudadano para gestionar consultas y peticiones de una manera virtual.
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento Microsoft Office	NA	NA	NA	NA	109	El servicio define aquellos componentes, elementos, periféricos u otros que puede contratar la Entidad Compradora a fin de dotar el Puesto de Trabajo de los Agentes para la correcta prestación del servicio. El componente debe estar disponible 7x24 y se factura por el servicio o mes o consumo real efectuado en el periodo de facturación. Zonas de Prestación del Servicio del componente, a las que aplique Zona 1 - Zona 2 - Zona 3
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	NA	NA	NA	NA	87	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.

Servicios de Periodo de Transición

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Capacidad	Alcance del Servicio
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	NA	NA	NA	NA	NA	1760	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.
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	NA	NA	NA	NA	NA	32	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente.
IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	NA	NA	NA	350	Servicio en Call Center, que busca tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad compradora con la privacidad para la prestación del servicio.


	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 15 de 30

- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA³:

Obligaciones Generales:

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 y 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 a 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/indisponibilidad-en-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 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

³ Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, Clausula 11 - páginas 13 a 20.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 16 de 30

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.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 17 de 30

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 Engineer).

Obligaciones específicas:

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, amparo 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 tickets 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 periodos 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 a 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.
15. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 18 de 30

- amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos desoluciones 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 a los 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

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 19 de 30

- 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.
 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 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 de 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.


	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 20 de 30

39. En el evento que el contratista sea responsable sobre el impuesto sobre las ventas IVA, deberá remitir la factura electrónica validada previamente por la DIAN al correo electrónico definido por la SIC, para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020.

- OBLIGACIONES DE LA SIC⁴:

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.
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

⁴ Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, Clausula 12 - páginas 19 a 21

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 21 de 30

- específicas del Acuerdo Marco por parte del Proveedor, que de 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.
 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 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 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 conjuntamente 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

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 22 de 30

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.

5. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR:

Orden de Compra derivada del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP- 2021.

6. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS 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: (Señalar con una x la causal invocada)

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.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 23 de 30

- 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	X	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.
- Abierto		Art. 2 Numeral 3º 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 3º 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 2º 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 párrafo 5 del mismo artículo señala lo siguiente:

“Los acuerdos marco de precios a que se refiere el inciso 2º del literal a) del numeral 2º 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”.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 24 de 30

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 servicio de BPO, que comenzó a operar en 2017 y estuvo vigente hasta 2020, por lo que consideró 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 S.A., 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 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 en su página web y se considera que los servicios requeridos por la Superintendencia de Industria y Comercio conforme al acuerdo satisfacen la necesidad identificada en el presente estudio previo.

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y SU JUSTIFICACIÓN

El valor estimado del contrato es hasta la suma de Catorce mil doscientos veintiséis millones trescientos sesenta y cuatro mil seiscientos cero cuatro con setenta centavos M/CTE (\$ 14.226.364.604 M/CTE), incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 25 de 30

FICHA BPIN (Marque con una X el o los planes de inversión con los que será financiado el contrato).

FICHA BPIN	NOMBRE DEL PROYECTO	SELECCIONE
2018011000136	Fortalecimiento de la función jurisdiccional de la Superintendencia de industria y comercio a nivel Nacional	
2018011000150	Mejoramiento en la ejecución de las funciones asignadas en materia de protección al consumidor a nivel Nacional	
2018011000111	Fortalecimiento de la protección de datos personales a nivel Nacional	
2018011000155	Fortalecimiento de la función de inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio en el marco del Subsistema Nacional de Calidad, el régimen de control de precios y el sector valuatorio a nivel Nacional	
2018011000102	Incremento de la cobertura de los servicios de la Red Nacional de Protección al Consumidor en el territorio Nacional	
2018011000158	Fortalecimiento del régimen de protección de la libre competencia económica en los mercados a nivel Nacional	
2018011000128	Mejoramiento de la infraestructura física de la sede de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá	
2018011000119	Mejoramiento del control y vigilancia a las cámaras de comercio y comerciantes a nivel Nacional	
2018011000118	Fortalecimiento de la atención y promoción de trámites y servicios en el marco del sistema de propiedad industrial a nivel Nacional	
2018011000179	Mejoramiento de los Sistemas de Información y servicios tecnológicos de la Superintendencia de Industria y Comercio en el territorio Nacional	
2018011000104	Fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel Nacional	X
2017011000289	Implementación de una solución inmobiliaria para la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá	
2018011001049	Mejoramiento en la calidad de la gestión estratégica de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel Nacional	
NO APLICA	NO APLICA	

- VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO DE LA CONTRATACIÓN:

Para calcular el presupuesto de la contratación se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- Comportamiento histórico del costo de las adquisiciones previas del servicio de Contact Center.
- Requerimientos técnicos definidos, que contemplan los servicios necesarios para la puesta en marcha de la operación, y los servicios regulares necesarios para atender a la ciudadanía, por el tiempo de servicio requerido, que corresponde a ocho meses, periodo comprendido entre el 27 de marzo al 26 de noviembre de 2023
- Valores históricos de compras realizadas por la SIC, tomando como referente el antecedente inmediato que corresponde a las órdenes de compra CCE 78345 (SIC 1811 de 2021) y CCE 91553 (SIC 1471 de 2022).
- Costo que arroja el simulador de Cotización de Servicios de Centros de Contacto de Colombia Compra Eficiente, Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE025-AMP-2021, vigente hasta julio 25 de 2023, fecha máxima para colocar órdenes de compra.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 26 de 30

Conforme las variables anteriores, a continuación, se presenta el análisis de costos efectuado:

Comportamiento Histórico

Acuerdo Marco	Orden de Compra	Vigencia	No. meses	Valor	Precios Ajustados 2023	Valor Promedio	Variación Anual
						(2023)**	
BPO II CCE-025-AMP-2021	CCE 78345 (SIC 1811-2021)	2021	2	\$ 1.971.015.628	\$ 2.502.544.923	\$ 1.251.272.462	
		2022	6	\$ 6.373.113.493	\$ 7.385.508.632	\$ 1.230.918.105	-2%
	CCE 91553 (SIC 1471-2022)	2022	6	\$ 7.514.805.173	\$ 8.709.998.581	\$ 1.451.666.430	18%
		2023	3	\$ 3.444.854.561	\$ 3.771.056.593	\$ 1.257.018.864	-13%
	NUEVA*	2023	8	\$ 14.226.364.605	\$ 14.226.364.605	\$ 1.778.295.576	41%

*Costo Simulador 2023 CCE


**Precios ajustados a 2023, teniendo en cuenta lo señalado en Acuerdo Marco relacionado, con ajustes de IPC para servicios que NO incluyen remuneración de agentes y ajuste salarial para servicios que incluyen remuneración de agentes.

De lo anterior, se observa que el promedio mensual de ejecución se incrementó en el segundo semestre de la vigencia 2022 (orden de Compra CCE 91553), toda vez que se contrató el servicio de un mayor número de agentes, en razón al incremento del volumen de consultas a la SIC, derivado de la implementación y/o fortalecimiento de nuevos canales de atención. Dicho incremento representó para la entidad el aumento del nivel de satisfacción del servicio, dado que en el primer semestre de 2022 en promedio el nivel de satisfacción era del 89%, pasando a un 92% en promedio en el segundo semestre de 2022, terminando la vigencia con un 94% de satisfacción.

Por otra parte, se evidencia reducción del valor promedio mensual para el primer trimestre de la vigencia 2023 respecto del segundo semestre de 2022, debido a que, con el propósito de dar continuidad al servicio de atención al ciudadano, se tramitó adición y prórroga de la Orden de Compra CCE91553, en la cual para 2023 tuvo que reducirse los servicios a contratar, debido a la restricción para la adición de hasta en un 50% del valor inicial de la misma y se requería garantizar: i) prorrogar hasta marzo 2023 para contar con el tiempo suficiente para tramitar un nuevo proceso de contratación y ii) adicionar solo los servicios prioritarios contemplando los ajustes de precios proyectados para 2023, los cuales superaban los supuestos económicos del Ministerio de Hacienda.

Frente a la estimación para la nueva orden de compra en 2023, objeto del presente estudio previo, se observa un incremento del 41% frente al valor promedio del primer trimestre de 2023 en virtud de la orden de compra vigente CCE 91553, incremento que está directamente asociado a la actualización de los precios de los servicios para 2023, siendo que los servicios que contemplan agentes, que obedecen al 91% del total de los servicios cotizados, se mantiene en cantidad similar a la actual pasando de 188 a 187, solo efectuada priorización de agentes en sitio, disminuyendo los que actualmente están en la entidad, debido a la normalización de la prestación del servicio y funcionamiento de los canales, los cuales se ejecutan desde las instalaciones del proveedor, donde se operan los canales telefónicos, virtuales y escritos.

En este sentido, es pertinente señalar que la variación presupuestal, obedece significativamente a que la estimación de los costos para la nueva orden de compra, se efectúa tomando los precios arrojados por el simulador de Cotización de Servicios de Centros de Contacto de Colombia Compra Eficiente, los cuales corresponden a precios techo del catálogo presentados por los proveedores, que son significativamente superiores a los de la Orden de Compra previa, en la cual, conforme lo señala la Guía para la compra de Servicios BPO) se seleccionó la oferta de menor valor, la cual era un 26% inferior al costo arrojado en el simulador de dicho proceso contractual.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 27 de 30

Para los efectos, se precisa que la oferta seleccionada de la actual orden de compra fue sujeta de aclaraciones por parte del proveedor, de acuerdo con el requerimiento efectuado por la entidad, debido a que presentaba precios en apariencia artificialmente bajos, siendo que el valor ofertado superaba el límite inferior de las ofertas aceptables. No obstante, una vez presentadas las aclaraciones respectivas, se determinó que cumplieran con los presupuestos técnicos, sostenibles y presupuestales para llevar a cabo la ejecución de la orden de compra objeto de dicha contratación.

Dado lo expuesto, toda vez que para la colocación de la orden de compra deben tenerse en cuenta los precios efectivamente cotizados por los proveedores, **la estimación presupuestal del servicio** por el tiempo requerido: del 27 de marzo al 26 de noviembre de 2023 (ocho meses), que corresponde al valor arrojado por el simulador de Cotización de Servicios de Colombia Compra Eficiente, **asciende a un total de CATORCE MIL DOSCIENTOS VEINTISEIS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE (14.226.364.604)** incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, como se detalla a continuación:

VALOR SIMULADOR CCE 8 MESES	
Sub Total	\$ 11.954.928.239
IVA	\$ 2.271.436.365
Valor Total	\$ 14.226.364.604

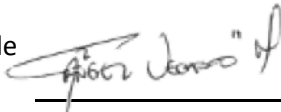
Fuente: Simulador 13.02.2013

8. AFECTACION PRESUPUESTAL:

8.1 Datos del CDP			
Fecha del CDP	No. Del CDP	Valor del CDP	Rubro Presupuestal
02/01/2023	3223	\$ 14.400.000.000	C-3599-0200-5-0-3599007-02

8.2 Información del PAA			
No Ítem del PAA	Descripción de la Necesidad	Códigos del CCP	Nombre del CCP
1.1.2.2	Prestación de servicios del centro de contacto de la Entidad	C-3599-0200-0005-0000-3599007-02-02-02-008-005-09-3	SERVICIOS AUXILIARES POR TELÉFONO

Visto Bueno de
Financiera



- Forma de Pago: La Superintendencia de Industria y Comercio pagará a EL CONTRATISTA el valor del presente contrato, de conformidad con lo establecido en la cláusula décima (10) del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, vigente desde el 26 de enero de 2021 a 25 de julio de 2023.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio pagará a EL CONTRATISTA el valor del presente contrato, así:

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 28 de 30

No. PAGOS	PORCENTAJE O MENSUALIDADES O VALOR	REQUISITOS PARA EL PAGO
1	Un primer pago por el período comprendido del 27 al 31 de marzo de 2023, correspondiente obedece a la facturación mensual de los servicios BPO efectivamente prestados, por el periodo de ejecución de la Orden de compra.	De conformidad con lo establecido en la Cláusula Décima de Facturación y Pago del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025- AMP-2021.
8	Ocho (8) pagos que obedecen a la facturación mensual de los servicios BPO efectivamente prestados, por el periodo de ejecución de la Orden de compra. Se precisa que los servicios necesarios para la puesta en marcha de la operación (hora desarrollo para integraciones y canales digitales, cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto y distintivo institucional), conforme requerimientos técnicos definidos, solo se facturan una única vez.	De conformidad con lo establecido en la Cláusula Décima de Facturación y Pago del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025- AMP-2021.

Nota: Adicional a lo anterior, por cada pago se deben aportar y tener en cuenta lo siguiente:

- Presentar factura electrónica con el lleno de los requisitos legales.
- Presentar informe de actividades del contratista debidamente suscrito.
- Presentar formato de informe de supervisión y/o cumplimiento a satisfacción del contrato o convenio, solicitud y autorización de pago GA01-F08, suscrito por el supervisor del contrato.
- Presentar certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales.
- Presentar certificación de perfiles del talento humano.
- Informe de ejecución financiera y presupuestal.
- Demás trámites administrativos a que haya lugar.

Nota 1: Para el último pago deberá presentarse: (i) Formato de acta de recibo final o informe final de ejecución GA01-F10 debidamente tramitado y suscrito. (ii) Formato de declaración de bienes y rentas y conflictos de interés, señalando que es para etapa de "retiro" (Cuando se requiera).

NOTA 2: De conformidad con lo indicado en el numeral 6 de la política de pagos establecida por la Superintendencia de Industria y Comercio, la fecha máxima de recepción de documentación para constituir cuentas por pagar será 8 días hábiles antes al cierre de cada vigencia; por tanto, el proveedor deberá radicar antes del 18 de diciembre los documentos para que el pago se haga efectivo dentro de la vigencia 2023

El presente estudio previo requiere de la verificación y cumplimiento de criterios ambientales para el pago (verificar los pagos en la ficha técnica de criterios ambientales o de sostenibilidad):

Si	No
	X

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 29 de 30

9 CRITERIOS AMBIENTALES O DE SOSTENIBILIDAD: El análisis de los criterios ambientales se determinara teniendo en cuenta lo establecido en el Programa de Compras Públicas SC03-F20 considerando los parámetros de la Guía Conceptual y Metodológica de Compras Públicas Sostenibles del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para lo cual se remitió a los profesionales encargados del Sistema de Gestión Ambiental un correo donde se solicitó el estudio para verificar si requiere o no la inclusión de criterios ambientales para el presente estudio previo.

Por lo anterior, se adjunta ficha de criterios ambientales y/o de sostenibilidad en la cual se establece que, para el presente proceso, no se requiere la inclusión de criterios ambientales.

10. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será por ocho (8) meses sin exceder del 31 de diciembre de 2023, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de la garantía única de cumplimiento (o garantías exigidas, según sea el caso) y expedición del registro presupuestal.

11. CRITERIOS DE SELECCIÓN QUE PERMITEN IDENTIFICAR LA OFERTA MAS FAVORABLE.

11.1. FACTORES HABILITANTES

En la operación secundaria del acuerdo marco de precios a través de Colombia Compra Eficiente se tendrá en cuenta el precio, el cumplimiento de las especificaciones y demás condiciones establecidas por la Entidad y Colombia Compra Eficiente.

11.2 FACTORES DE PONDERACIÓN Y DE COMPARACIÓN

De otra parte, de acuerdo al artículo 2.2.1.1.2.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el ofrecimiento más favorable para la SIC se determinará de la siguiente manera:

En el acuerdo marco de precios. A través de Colombia Compra eficiente (precio).

- REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES:
 - a) Cumplimiento especificaciones técnicas requeridas y demás condiciones establecidas por Colombia Compra Eficiente en el Acuerdo Marco de Precios correspondiente.
 - b) Experiencia del Proponente: NO APLICA
 - c) Experiencia y formación del Grupo de Trabajo del proponente: NO APLICA
- VISITA TÉCNICA VOLUNTARIA: NO APLICA
- CLASIFICACIÓN DEL PROPONENTE: NO APLICA

12. ANÁLISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO.

La Entidad se acoge al análisis de riesgo realizado por la Agencia Nacional para la Contratación Publica Colombia Compra Eficiente, en el marco de la celebración del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II No. CCE-025-AMP-2021.

	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 8
		Página 30 de 30

13. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS DESTINADAS A AMPARAR LOS PERJUICIOS DE NARUTALEZA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL DERIVADAS DEL CONTRATO.

De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025- AMP-2021, la Entidad exigirá las garantías establecidas en la Cláusula 17 del citado acuerdo.

14. ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO Y DE LOS OFERENTES

La entidad realizó el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación: (Ver Guía para el estudio del sector de Colombia Compra Eficiente)

15. ACUERDOS COMERCIALES VIGENTES PARA EL ESTADO COLOMBIANO:

No aplica.

16. OTROS:

-Supervisión del Contrato: La supervisión del contrato será ejercida por la COORDINADOR DEL GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, o la persona que el ordenador del gasto designe para tal fin.

-No vinculación laboral: La ejecución del contrato no generará relación laboral alguna entre las partes intervinientes, ni entre éstas y el personal que se utilice para la ejecución del mismo.

-No solidaridad: En virtud del Contrato, no existirá régimen de solidaridad entre las partes, pues cada una responderá por las obligaciones que específicamente asume en virtud del mismo.

-Propiedad Intelectual: Corresponden a SIC cualesquiera derechos de explotación derivados de la Ley de Propiedad Intelectual, tanto del sistema programado, como de los sub-sistemas que lo integran, y que igualmente hayan sido desarrollados por el contratista, así como de todos los sub- productos: documentación técnica de análisis y diseño, documentación de planificación y pruebas, etc.

Bogotá DC., 22 de febrero de 2023.

MAYERLY

RAMIREZ DIAZ

MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó: Daniela Poveda – Paola Chacón - Tatiana Latorre – Yuli Cortes

Revisó: Andrea Gómez – Catalina Bernal

Aprobó: Mayerly Ramírez

Firmado digitalmente por
MAYERLY RAMIREZ DIAZ

Fecha: 2023.02.22 09:42:18
-05'00'

**ANEXO TÉCNICO - REQUERIMIENTO DE SERVICIOS BPO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO**

El presente documento contiene de manera general los requerimientos del Centro de Contacto y BPO que requieren los proveedores para la implementación de todos los servicios contratados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

A continuación, se describe brevemente los requerimientos para la prestación del servicio que se ejecutarán:

RECURSO HUMANO

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad
IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	3
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	7
IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	1
IT-BPO-31-21	Agente para gestión de redes sociales	8
IT-BPO-25-21	Agente en Sitio	6
IT-BPO-32-2	Agente Bilingüe	1
IT-BPO-25-51	Agente en Sitio	111
IT-BPO-25-171	Agente en Sitio	7
IT-BPO-26-51	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	7
IT-BPO-26-141	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	10
IT-BPO-26-156	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	12
IT-BPO-30-51	Agente para atención con Videollamada	8
IT-BPO-29-186	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1
IT-BPO-39-1	Formador	4
	Total	187

- **Gerente de proyecto - IT-BPO-34-1**

Servicio de gerente de proyecto en Call Center, 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.

Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería o afines o profesionales en áreas relacionados con la misión de la Entidad Compradora, con especialización en áreas con gestión o gerencia de proyectos en cualquiera de sus enfoques o en áreas relacionadas con la misión de la entidad, El gerente de proyecto debe ser exclusivo de la Entidad Compradora.

- **Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria IT-BPO-35-1**

Servicio de coordinador nacional en Call Center, 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.

- **Líder de calidad - Jornada Ordinaria IT-BPO-38-7**

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 y software necesarias para la prestación del servicio.

- **Agente Minero de Datos - Agente especializado - IT-BPO-33-5**

Servicio en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados que desarrolla actividades de recolección, extracción, almacenamiento, análisis y estadísticas de la información recolectada en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de comunicación. Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. Entre sus funciones están:

Recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa; Realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos.

Generación de reportes de indicadores de productividad, efectividad, calidad y satisfacción del ciudadano, generación de reportes basados en métricas sobre diferentes variables de servicio de la operación, creación y edición de plantillas con reportes personalizados, elaboración y envío de informe mensual, elaboración y envío reporte datos de ciudadanos por departamento y municipio, elaboración y envío reporte canales y servicios GTAC-SIC, revisión facturación y ajuste de saldos, solución requerimientos de la SIC, y los reportes requeridos por la Entidad producto de la prestación de los servicios, por canal e ítem.

- **Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional IT-BPO-31-21**

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. Las redes sociales que requiere la entidad son: Facebook, Twitter e Instagram.

- **Agente en Sitio - Agente técnico IT-BPO-25-21**

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 con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

- **Agente Bilingüe - IT-BPO-32-2**

Servicio de atención en Call Center o en las instalaciones de la Entidad Compradora o como front office con herramienta, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; El Agente debe contar con:

- i. Dominio de un idioma diferente al español, para este caso, idioma inglés.
- ii. Con la capacidad de trabajar multicanalidad; de acuerdo a la necesidad del servicio y los requerimientos que reciba la entidad.
- iii. Con la dotación de herramientas técnicas de hardware, el computador debe contar con cámara disponible para la conexión disponible por videollamada.
- iv. Con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

- **Agente en Sitio - IT-BPO-25-51**

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

- **Agente en Sitio - Agente especializado IT-BPO-25-171**

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 con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

- **Agente técnico en la Entidad Compradora o Back Office - IT-BPO-26-51**

Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora, 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.

- **Agente en la Entidad Compradora o Back Office - IT-BPO-26-141 zona 1**
- **Agente en la Entidad Compradora o Back Office - IT-BPO-26-156 zona 2**

Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora, 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. El Agente debe estar dotado con: (i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la

unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus y cámara para la gestión de monitoreo, calidad, o interconexión con el servicio de video llamada.

Todos los agentes de los ítems IT-BPO-26-141 y del IT-BPO-26-156 prestaran su servicio en el canal presencial y deben ser profesionales en derecho.

Distribuidos por zona: De acuerdo con la necesidad actual de la entidad, a continuación, se presenta el detalle de los asesores por ciudad.

Zona	Ciudad	Cantidad
2	Armenia	2
2	Cúcuta	1
2	Popayán	1
2	Pereira	2
2	Neiva	1
2	Ibagué	1
2	Manizales	1
2	Pasto	1
2	Sincelejo	1
2	Villavicencio	1
	TOTAL	22

- **Agente para atención con Videollamada- IT-BPO-30-51**

Servicio de atención en Call Center 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; Dotado con las herramientas técnicas de hardware Página 65 de 132 y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

- **Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) IT-BPO-29-306**

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 interpretarlas; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

- **Formador - IT-BPO-39-1**

Servicio de formador con destrezas en el manejo de los métodos, técnicas y recursos didácticos, manejo de expresión verbal y escrita sencilla, clara, precisa, actitud para convencer, con conocimientos en psicopedagogía y didáctica. Durante la ejecución de la orden de compra la entidad compradora acompañará y apoyará la capacitación a los agentes respecto de los servicios y funciones relacionados con la Superintendencia, el plan de capacitación se definirá de común acuerdo con el proveedor.

SERVICIOS DE INTERCONEXION

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	43
IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos	1
IT-BPO-52-16	Enlace Dedicado a Internet	3
IT-BPO-52-21	Enlace Dedicado a Internet	1
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	3
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	30000
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	22000
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	250
IT-BPO-12-1	Web Callback	5
IT-BPO-13-1	Mailing	11000
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	4000
IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	14000
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	17
IT-BPO-57-1	Quiosco virtual de auto consulta	1
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	109
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	87

- **Troncal SIP - IT-BPO-1-1**

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. Este servicio debe ser contratado por la Entidad Compradora para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas. 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, Voicebot y demás servicios de los que pueden hacer uso los usuarios para resolver sus inquietudes.

Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local, por lo que los costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están incluidos dentro del servicio. El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz. El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio. Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal.

Calidad del servicio: Tener en cuenta los indicadores de cumplimiento relacionados en la ficha técnica sobre la puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO y Disponibilidad de los Servicios BPO Contratados.

- **Enlace dedicado entre puntos - IT-BPO-52-3**

El Contact Center debe estar conectado a la entidad ubicada en la carrera 13 # 27 - 00 a través de un canal dedicado para que los asesores puedan realizar las consultas de los diferentes aplicativos. Actualmente el canal se encuentra en las instalaciones de Outsourcing ubicado en la calle 31b # 14-25. Una vez instalado el canal dedicado se enviarán las URL que deben ser configuradas para la consulta de los diferentes aplicativos de la entidad.

El Enlace Dedicado es un tipo de conexión que permite estar conectado permanentemente, es decir, las 24 horas del día, los 365 días del año, no se comparte con otros usuarios, la conexión es directa y exclusiva entre cliente y el proveedor.

Enlace dedicado entre puntos: conexión directa entre dos puntos definidos por la Entidad Compradora. Verificable por la Entidad Compradora en cualquier momento durante el servicio. Re-uso: 1:1. La entidad cuenta con dos líneas dedicadas una para las llamadas locales y otras nacionales; la línea local es la 601 5920400 y la línea nacional es la 018000 910165.

Una vez instalado el canal dedicado se enviarán la URL que deben ser configuradas para la consulta de los diferentes aplicativos de la entidad.

- **Enlace dedicado a internet - IT-BPO-52-16**

Se requiere un servicio de internet dedicado para el servicio de Internet de las sedes de la Superintendencia de Industria y Comercio, para la sede de Medellín se requieren dos (2) servicios y uno (1) para Cali:

- ✓ Cali: calle 10 # 4 - 40, oficina 201, sede Supersociedades.
- ✓ Medellín: carrera 49 # 53-19 piso 3, edificio Bancoquia.

Consiste en un servicio de enlace de internet dedicado para cada cliente, que no se comparte con otros usuarios y que opera en forma continua. Técnicamente, es una conexión por fibra óptica directa desde el prestador del servicio, hasta la central del proveedor o hasta un backbone de internet. Esto garantiza un enlace más confiable y en muchos casos simétrico, es decir, misma velocidad de subida y de bajada. Se conoce que, a ciertas horas del día el tráfico compartido se congela debido a la gran cantidad de otros clientes conectados al mismo enlace, por lo que, con un enlace dedicado se evitan estos inconvenientes y es posible navegar a la misma velocidad garantizada por el proveedor. Este servicio se aplicará para la conexión que en las diferentes ciudades a nivel nacional.

- **Enlace dedicado a internet - IT-BPO-52-21**

Se requiere un servicio de internet dedicado para el servicio de Internet, que actualmente está instalado en la ciudad de Cúcuta: calle 10 No 4 - 38 piso 4, torre A, edificio Cámara de Comercio de Cúcuta.

Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.

Enlace dedicado a Internet: conexión directa a Internet en capacidad definida por la Entidad Compradora. Verificable por la Entidad Compradora en cualquier momento durante el servicio. Re-uso: 1:1 En los costos del servicio el Proveedor debe contemplar los costos de instalación y cross conexión.

La instalación de este servicio se debe realizar en el Punto de Atención al Ciudadano en la ciudad de Cúcuta ubicado en la Calle 10 No 4 - 38 Piso 1 Edificio Cámara de Comercio de Cúcuta, no obstante, el punto de atención no es propiedad de la entidad sino en convenio, por lo que se debe garantizar mientras se tramitan los permisos, un internet móvil o Mifi de mínimo 100 gigas de navegación teniendo en cuenta que el asesor del punto debe gestionar la radicación de las solicitudes de los usuarios, consulta a los sistemas de la SIC y otros trámites del grupo de Atención al Ciudadano.

- **Grabación anuncios IVR (interactive voice response) respuesta de voz interactiva IT-BPO-6-1**

- ✓ Se contratan para la construcción inicial del IVR.
- ✓ La entidad requiere eventualmente grabar anuncios para divulgación de sus servicios, encuestas o cambio de los audios de información.

Servicio que mediante un locutor profesional nativo (mujer) realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a las campañas de la Entidad Compradora, para divulgarlos a través de los canales de atención contratados, incluyendo la configuración de los correspondientes menús de acceso a los anuncios en el IVR. El locutor debe contar con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias. El anuncio puede ser grabado en cualquier idioma solicitado por la Entidad Compradora, sin necesidad que la persona que graba el mensaje en el idioma diferente sea nativa en ese idioma solicitado. La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir. Adicionalmente, se debe ofrecer la publicación de anuncios en el IVR utilizando la grabación de los anuncios realizada por las Entidades.

La Entidad Compradora realiza la proyección de la cantidad de anuncios requeridos durante la operación o vigencia de la orden de compra. El Proveedor factura los anuncios grabados en el respectivo mes. La Entidad Compradora debe proveer el libreto, texto o mensaje a grabar en cada anuncio. La grabación de los anuncios podrá ir acompañada de un fondo musical con sus respectivos derechos de autor, si la Entidad Compradora así lo requiere. En caso de que el anuncio vaya acompañado del fondo musical, la Entidad Compradora

enviará el fondo musical con los derechos de autor respectivos para hacer uso de este. Cada anuncio grabado debe ser de máximo 3 minutos, en caso de que cada anuncio exceda los 3 minutos, se facturan la cantidad de anuncios correspondiente. Ej. 1 Anuncio de 17 minutos, se facturan 6 anuncios.

- **Minuto IVR (interactive voice response) – enrutador IT-BPO-2-1**

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.

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 está desocupado atiende la llamada. La Entidad define el horario durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada.

El IVR debe garantizar las siguientes características:

- ✓ Anuncios grabados con locución profesional femenina de acuerdo con los textos proporcionados por la entidad.
- ✓ Indicación de la Política de tratamiento para que el ciudadano seleccione si la acepta o no mediante interacción con el teclado de su teléfono (la opción seleccionada por el ciudadano debe quedar registrada para posteriores consultas).
- ✓ Árbol de navegación para el horario hábil de acuerdo con lo indicado por la entidad.
- ✓ Implementación de encuesta de satisfacción al finalizar la atención del agente.
- ✓ Para el IVR del fin de semana se debe desarrollar el sistema de audiotexto de acuerdo con el diagrama proporcionado por la entidad; así mismo, debe contar con la opción de Buzón fuera de horario para capturar mensajes de los ciudadanos y proceder con la devolución de llamada en horario hábil.
- ✓ Ofrecer el servicio de virtual hold, en donde se almacenen los datos básicos (nombre, teléfono móvil, teléfono fijo, e-mail, entre otros) del ciudadano, para en un tiempo determinado devolver la llamada. El virtual hold deberá operar únicamente cuando se genere un flujo de llamadas que sobrepase la capacidad de agentes programados en un periodo específico para atender el servicio.

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

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.

Dentro de la gestión Outbound se realizan las siguientes actividades, entre otras:

- ✓ Instrucciones para conexión en SIC Facilita, para enviar mensajes o escribir, aclarar dudas sobre pretensiones, informar sobre cierres por no gestionable y cambios de modulo.
- ✓ Para la comunicación en única vía para el contacto de ciudadanos cuando requieren solicitud y aclaración de información con base en los procesos de la SIC.
- ✓ Para las audiencias virtuales del Grupo de Defensa del Consumidor informando a los ciudadanos de la audiencia programada.
- ✓ Para los orientadores Jurídicos cuando el ciudadano tiene una orientación jurídica y no se ha conectado.
- ✓ Para la gestión de Buzón Fuera de Horario de todos los mensajes que deja el ciudadano en la franja de 7 de la noche a 7 de la mañana.
- ✓ Para la gestión Web Callback de los datos que deja el ciudadano por el formulario de la página ciudadano en la franja de 7 de la noche a 7 de la mañana.
- ✓ Para realizar gestión de cierre de ciclo de las encuestas de satisfacción, a los ciudadanos que califiquen con baja satisfacción.

Tipo de minuto:

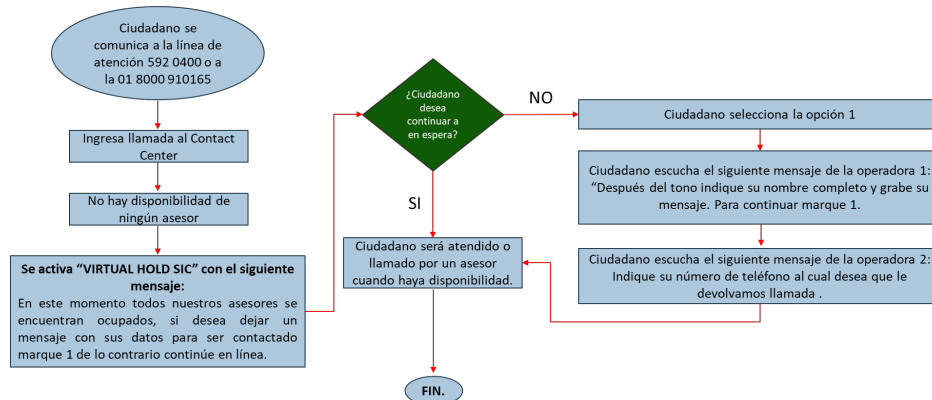
- ✓ Minuto Outbound de fijo a 01-8000.
- ✓ Minuto Outbound desde celular a 01-8000.
- ✓ Minuto Outbound entre fijos en ciudades principales (Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín).
- ✓ Minuto Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional.
- ✓ Minuto Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional.
- ✓ Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular.
- ✓ Minuto Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico, a fijos en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América, a móviles en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América y al resto del mundo.
- ✓ Minuto Inbound de fijo a 018000.
- ✓ Minuto Inbound de celular a 018000.

- **Minuto virtual hold - IT-BPO-10-1**

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. Actualmente funciona como servicio de buzón en la recepción de llamadas en espera y fuera de horario de atención.

El servicio virtual hold captura los datos básicos del ciudadano, como nombre, identificación, teléfono móvil, teléfono fijo, e-mail u otros datos requeridos por la Entidad.

Flujograma para el servicio de virtual hold.



Reportería: Se debe contar con la posibilidad de obtener los siguientes tipos de reporte:

- ✓ Dashboard que permita realizar seguimiento en tiempo real a la gestión registrada como Virtual hold.
- ✓ Informe detallado de la gestión que incluya: estado de la solicitud de virtual hold, asesor que atiende, fecha y hora de la atención, TMO.

- **Web callback - IT-BPO-12-1**

Servicio de registro telefónico a través de un formulario en la página Web de la Entidad Compradora para devolución de la llamada posteriormente por un Agente.

Canal de atención que mediante el registro de un número telefónico (fijo o móvil) en un formulario en la página web definida por la Entidad, posteriormente y a través de la plataforma el Agente designado recibe la notificación de registro para devolución de la llamada al número telefónico registrado. La Entidad Compradora dimensionará las horas de desarrollo requeridas para la construcción y parametrización del formulario en la página Web definida por la Entidad y que alerte al Agente designado para operar el servicio.

El servicio debe permitir generar base de llamadas no efectivas que permita repetir la comunicación en horario contrario o al día siguiente. Adicionalmente se requiere contar con la opción de depuración automática de números telefónicos para identificar errados, inactivos, incompletos.

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de obtener los siguientes tipos de reporte:

- ✓ Dashboard que permita realizar seguimiento en tiempo real a la gestión registrada como Web Call Back.
- ✓ Informe detallado de la gestión que incluya: estado de la solicitud de WCB, asesor que atiende, fecha y hora de la atención, TMO.

- **Mailing - IT-BPO-12-1**

Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada. El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de correos electrónicos, así como el envío de correos electrónicos personalizados con herramienta de diseño y plantillas. La Entidad debe enviar un listado o base

de datos con los correos electrónicos y nombres de las personas a quienes se enviará un correo electrónico de manera masiva y personalizada.

El correo electrónico opera bajo el dominio de la Entidad Compradora si esta así lo requiere, para lo cual la entidad compradora realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envíos masivos del Proveedor y hacer el envío, de lo contrario el Proveedor debe enviar los correos electrónicos y personalizados desde un correo electrónico o herramienta de su propiedad y con su dominio disponible y autorizado por la Entidad.

En caso de que la Entidad Compradora cuente con servicio de correo en la nube, el Proveedor de servicios debe verificar el acceso y acciones a realizar a través de los permisos asignados por la Entidad para la gestión del correo electrónico. El Proveedor debe facturar mensualmente, los servicios efectivamente prestados, es decir los correos electrónicos enviados.

La plataforma de mailing debe permitir:

- Realizar depuración de la base de datos del mailing, permitiendo identificar correos con estructura errada, identificación de dominios específicos, correos duplicados, correos temporales, correos rolebased (grupos) y otros que puedan afectar la efectividad del envío.
- Función de “sugerencia” para identificar y corregir correos posiblemente mal registrados.
- Diseño y personalización de plantillas de acuerdo con la necesidad de la entidad.
- Envío de adjuntos tales como archivos PDF, imágenes, HTML.
- Debe contar con opciones de personalización del mensaje (tipo de letra, colores, fondo, alineación, márgenes, divisiones, botones de acción, etc.)
- Debe contar con opción de lanzar prueba previa al envío del mailing.
- Integración con otras herramientas para envío automático de mensajes como en el caso de confirmación de agendamiento de citas.

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de obtener los siguientes tipos de reporte:

- ✓ Dashboard general de avance de la campaña, que contemple datos estadísticos y gráficas dinámicas actualizables en tiempo real.
- ✓ Informe detallado de la gestión que incluya: estado del mensaje, motivo del estado, tipo de error generado, conteo de mensajes abiertos y conteo de clicks en links enviados.
- ✓ Descargable en Excel y/o formato.csv.

- **Mensaje SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) IT-BPO-16-1**

Los mensajes SMS se envían con el propósito de recordar al consumidor la fecha para la cual tiene programada una mediación o una cita agendada para atención personalizada, de esta forma se pretende disminuir el porcentaje de inasistencia.

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.

La plataforma de SMS debe permitir:

- Diseño y personalización de plantillas de acuerdo con la necesidad de la entidad.
- Integración con otras herramientas para envío automático, como para el agendamiento de citas.
- Envío de mensaje de prueba antes de proceder con el lanzamiento de la campaña.

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de obtener los siguientes tipos de reportes:

- ✓ Dashboard general de avance de la campaña que contemple datos estadísticos y gráficas dinámicas actualizables en tiempo real.
- ✓ Informe detallado de la gestión que incluya: estado del mensaje, motivo del estado, tipo de error generado, conteo de mensajes abiertos.
- ✓ Descargable en Excel y/o formato .csv

- **Chatbot smart - IT-BPO-21-1**

Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto, que actualmente se encuentra disponible en la página web.

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 dialogo que tiene parametrizados.

El servicio de Chatbot Smart, debe permitir lo siguiente:

- Captura y registro de los datos del usuario.
- Definición de los flujos conversacionales o de dialogo.
- Manejo de respuesta con imágenes, audios o inclusive videos cortos.
- Permitir habilitar la salida del flujo, para ser atendido por un Agente humano.
- Permitir acceder otro canal de comunicación al usuario, por ejemplo, WhatsApp, correo o llamada telefónica.
- Evaluación del chatbot Smart.
- Continuo aprendizaje automático.
- Redacción gramatical de las respuestas.
- Uso de palabras predictivas.
- Textos cortos y objetivos de la respuesta.
- Rediseño de los flujos.

- Revisión de analítica constante.
- Revisión de las preguntas no resueltas para construcción de nuevos flujos de conversación, actualizar preguntas.
- Debe guardar el contexto de la conversación para responder posteriormente
- Registro de toda la conversación.
- Redirigir al chat o videollamada de acuerdo a lo que requiera el ciudadano.
- El Chatbot debe permitir disponer botoneras, en los canales que así lo permitan.

La Entidad acompañará el proceso de construcción del Chatbot Smart y brindará la base de respuestas a las preguntas que sean definidas de acuerdo con los flujos de conversación definidos, de igual forma la Entidad define los criterios de personalización, plantillas de respuestas y demás criterios requeridos para la construcción del Chatbot Smart.

La entidad cuenta con una base de preguntas frecuentes, no obstante, a lo anterior, la entidad podrá solicitar la inclusión, ajuste o retiro de servicios en el chatbot, preguntas y/o temas, de acuerdo con las necesidades operativas del servicio.

Los servicios que se gestionarán a través del chatbot son los siguientes:

- Cobro coactivo
- Competencia
- Dialogo Social
- Garantía
- Guía de Influenciadores
- Misión Ubicación
- Normativa
- Nuevas creaciones
- Otras funciones de la SIC
- Protección al Consumidor
- Protección de datos
- Registro Nacional de Base de Datos; RNBD
- Reglamentos técnicos
- Sede Electrónica
- Servicio de comunicaciones
- Servicios de mensajería, servicio de correo
- Sic Facilita
- Signos Distintivos (Marcas)
- Solicitud capacitaciones SIC

La entidad cuenta con una base de aproximadamente 350 preguntas frecuentes, no obstante, a lo anterior, la entidad podrá solicitar la inclusión, ajuste o retiro de servicios en el chatbot, preguntas y/o temas, de acuerdo con las necesidades operativas del servicio.

Reportería: Se debe contar con un dashboard que permita el seguimiento en tiempo real de las interacciones atendidas a través de la herramienta. Se deberá poder generar informes detallados que permitan identificar ciudadanos frecuentes, cantidad de interacciones, temas frecuentes.

- **VPN (virtual private network)-red privada virtual sobre internet - IT-BPO-53-1**

Actualmente VPN sobre Internet a Centro de Contacto o Entidad Compradora. La conexión al sistema de tramites de la entidad desde los puntos de atención al ciudadano ubicados en las ciudades de Medellín (2), Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Armenia (2), Cúcuta, Popayán, Pereira (2), Neiva, Ibagué, Manizales, Pasto, Villavicencio, Sincelejo, Chía y Cartagena se realiza a través de VPN por lo que se requiere que el proveedor las suministre, las configure y las ponga en funcionamiento. Servicio de VPN (client to site) requerido por la Entidad Compradora sobre Internet para conectar la Entidad con el Call Center.

También puede darse la posibilidad de generar la conectividad entre su Call Center como punto inicial de contacto hacia los centros de contacto de otras Entidades. También puede darse la posibilidad de un Call Center de una Entidad que requiera recibir de otro Call Center inicial que redirecciona los contactos.

La Entidad Compradora debe garantizar que el punto final de conexión a través de VPN con otro centro de contacto o con una Entidad Compradora, cuenta con el enlace de internet con el ancho de banda suficiente para su correcto funcionamiento.

Zona	Ciudad	VPN
1	Bogotá	0
1	Medellín	2
1	Cali	1
1	Bucaramanga	1
1	Barranquilla	1
2	Armenia	2
2	Cúcuta	1
2	Popayán	1
2	Pereira	2
2	Neiva	1
2	Ibagué	1
2	Manizales	1
2	Pasto	1
2	Sincelejo	1
2	Villavicencio	1
	TOTAL	17

- **Quiosco virtual de auto consulta - IT-BPO-57-**

Servicio de comunicación y atención autónomo y virtual en un quiosco, es decir, es un módulo al que puede acudir el ciudadano para gestionar consultas y peticiones de una manera virtual.

Estructura en acero o cold rolled de mínimo calibre 14 con pintura electroestática, 1 puerto LAN Externo, 1 Multitoma interna mínimo de 4 a 6 puertos, puertas de seguridad, Tolva, Ventilación mecánica y/o natural, Hub USB, puertos USB, puerto de alimentación AC externo, puerto de salida HDMI con capacidad de anclaje oculto a piso, con botón de encendido oculto el cual deberá permitir la atención virtual del ciudadano en el territorio nacional. El quiosco virtual debe ser resistente y antivandálico y debe estar dotado de los dispositivos (periféricos incorporados a la estructura) debidamente conectados que permitan garantizar el uso de todos los servicios ofrecidos. Este quiosco debe estar identificado con la imagen institucional de la Entidad Compradora, así como contener las instrucciones de uso de este. Debe garantizar una conexión a internet 4G, 3G, Banda Ancha LAN y WIFI según requiera la Entidad para lograr la comunicación directa con los servicios que disponga la Entidad.

El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad el quiosco con diferentes funcionalidades para recibir, entregar información, así como documentación física digitalizada que el ciudadano considere.

Herramientas de Hardware y Software: El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad Compradora el quiosco con diferentes funcionalidades para recibir, entregar información, así como documentación física digitalizada que el ciudadano considere.

Hardware: Un (1) equipo de cómputo o player conformado por la unidad central de proceso (CPU), con procesador mínimo 2.9 Ghz de 7th generación. Con medidas: 4.5 x 4.5 x 1.9 pulgadas. Disco duro de 500 Gb SSD. Memoria 8Gb Ram, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada; La CPU y el monitor deben ir instalados en estructura en acero o cold rolled Un (1) Pantalla Touch mínimo de 22 Pulgadas a 6 toques de mínimo 22" IR, con protección de vidrio antivandálico de 6mm incorporada, teclado, mouse, manuales y cables. Sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada. La CPU y el monitor deben ir instalados en estructura en acero y el teclado y el mouse en una superficie que permita su funcionalidad y uso por parte de los ciudadanos.

Un (1) escáner con bandeja de entrada con auto alimentación de papel, con sensor de detección, escaneo simplex y dúplex. Salida de nivel mínimo de gris (256), Color (24 bits) Imagen. Función de filtro de soporte de imagen gris. Resolución mínima de 600 dpi. Ajuste de imagen y gestión del color. Una (1) impresora láser o led multifuncional monocromática de alto rendimiento, procesador mínimo de 600 Mhz memoria 256 Mb, velocidad de impresión mínima de 42 ppm, resolución de mínimo 1200 X 1200 dpi, capacidad de papel mínimo de 250 hojas Un (1) impresora térmica 80mm, interfaz USB integrada, ancho de impresión mínimo de 80 mm que soporte impresión de códigos de barras e imágenes y con función de reducción automática del papel.

Un (1) escáner de documento de identidad que permita en una sola toma, la captura de imagen de ambas caras del documento a una resolución mínima de 600 dpi y la extracción de datos desde el código de barras de la cédula. Un (1) lector de código de barras que lea la cédula de ciudadanía de los colombianos. Un (1) lector de huella profesional mínimo con detección de dedos falsos, resolución de 500 dpi, tamaño de imagen de huella 320 X 480 pixeles, tipo de sensor óptico y CMOS, temperatura de operación -10°C - +55°C.

Una (1) cámara web HD o de alta calidad o de alta calidad Full HD con lente mínimo de 180 grados., enfoque de altura de piso a techo. Un (1) micrófono, dos (2) parlantes

Un (1) auricular telefónico o una (1) bocina, con cable blindado en espiral, interfaz USB, resistencia al tiempo, el polvo y la corrosión, que permita la salida de llamadas únicamente a los números de contacto que brinda comunicación con el call center. Un (1) Hub USB mínimo de aluminio de alta calidad. Puertos USB 3.0, Velocidad de Transferencia de 5Gbps. Fuente de alimentación AC (110~240 V) DC: 12V, 3Amp. 1x puerto de USB con 2.1 Amp de corriente para cargar móviles.

Software:

Para captura de datos.

Para realizar videollamada con el Call Center el cual debe permitir la conexión por medio del canal de atención telefónico o videollamada con el Call Center, mediante protocolo WebRTC o software de videollamada con características semejantes al WebRTC, deberá soportar mínimo codecs VP8 o H264. Para radicación de documentos físicos (Documental), con el escaneo de los documentos que desea radicar el ciudadano.

Para soporte remoto.

El software debe permitir una navegación gráfica, asistida y dinámica en el quiosco por parte del ciudadano. El software del quiosco deberá permitir la maniobra del sistema de forma gráfica, integrada y dinámica, de tal forma que el ciudadano pueda interactuar de forma amigable con los equipos de hardware instalados en integrados en el quiosco.

Integración: el software deberá permitir obligatoriamente la interacción y/o interconectividad mínima de protocolos de comunicación como: web service (REST y/o SOAP), sftp, JMS, SMTP, XMPP, SMS, HTTPS, etc; con las diferentes plataformas de software de la entidad de tal forma que se garantice la exactitud de la información entregada al ciudadano.

Integralidad y control de los periféricos: el software y correspondiente desarrollo deberá controlar de forma integral todos los periféricos que conforman el Quiosco virtual auto consulta.

Grabación, el software deberá permitir la grabación del 100% de las interacciones, video llamadas, documentos y/o transacciones que se realicen a través del Quiosco virtual auto consulta.

Trazabilidad transaccional: el software deberá permitir el registro de todas las interacciones dejando rastro de cada atención, de tal forma que puedan ser cuantificadas y analizadas.

Conectividad, el software deberá permitir al Quiosco virtual auto consulta integradamente la conexión a redes de internet 4G, 3G, Banda Ancha LAN y WIFI según requiera la entidad.

Flexibilidad, el Software de auto consulta deberá contar con la flexibilidad necesaria para modificar tanto la interfaz gráfica como el workflow de la aplicación en caso de que por necesidades de la entidad y/o cambios en los procesos modifiquen la funcionalidad de los Quioscos virtuales auto consulta.

La Entidad Compradora debe suministrar los puntos de corriente eléctrica y de red necesarios para la prestación del servicio.

- **Componentes complemento puesto de trabajo - IT-BPO-62-43**

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

Dentro de este ítem se requirió el componente Licenciamiento Microsoft Office conforme lo dispuesto en el Anexo 1 Fichas Técnicas y Condiciones Transversales, Numeral 4 Servicios, literal E. Recurso tecnológico, del Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, el cual se detalla en el simulador la cantidad para los agentes correspondientes.

Licenciamiento del software de monitoreo y calidad de los Servicios BPO. El proveedor deberá instalar y realizar las configuraciones necesarias en los equipos definidos por la Entidad Compradora para hacer uso de la licencia monitoreo y calidad. No se aceptarán licencias libres, gratuitas o Freeware.

El correo electrónico asignado debe tener una capacidad mínima de 20 megas teniendo en cuenta que los archivos que se comparten entre el proveedor y la entidad requieren dicha capacidad.

La distribución se entregará al momento de la implementación de la orden de compra.

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

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.

- a. El software de gestión telefónica inbound debe permitir identificar:
 - El número único de llamada
 - Fecha y hora de la llamada
 - Menú seleccionado.

- Duración de la llamada.
- Agente que atiende la llamada
- Municipio y departamento de procedencia de la llamada.
- Enrutamiento realizado de la llamada
- Motivo de la terminación de la llamada
- Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
- Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes.
- Permitir el monitoreo en tiempo real de los agentes.
- Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas.
- Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes.
- Grabación de las llamadas realizadas.

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores de ACD, TMO, Estados de Conexión, llamadas en cola, llamadas entrantes, abandonadas con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.

b. El software de marcación (outbound) debe permitir:

- Reprogramación de las llamadas.
- Transferencia de llamadas según lineamientos definidos.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
- Tipificar la llamada según proceso.
- Incluir observaciones a la llamada.
- Identificar el estado de las llamadas.
- Ser flexible y permitir que se añadan nuevos campos de información según lo requerido por la Entidad, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información del ciudadano, tipo encuesta.
- Grabación de las llamadas realizadas.

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores: TMO, Estados de Conexión, llamadas en curso, marcaciones realizadas a cada número, con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.

c. El software de gestión para chat virtual debe permitir:

- Parametrizar la cantidad de chats simultáneos que recibirá el agente.
- Registrar el motivo de la terminación del chat.
- Identificar quién finaliza la interacción. (Agente o Usuario)

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores: TMO, Estados de Conexión, chats en curso, con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.

d. El software de gestión para RRSS virtual debe permitir:

- Identificar característica de influencer en las RRSS gestionadas.
- Responder a través de DM aún cuando el ciudadano no haya utilizado este medio al escribir a la cuenta de la entidad.
- Integración entre la tipificación registrada en la plataforma y la registrada por los demás canales o servicios de atención en CRM.
- Identificar cola de interacciones pendientes por gestionar.
- Trazabilidad de los casos recibidos y atendidos.
- Asignación automática de los casos a los agentes disponibles, con la opción de asignación manual en caso de ser necesario.
- El software debe generar un mensaje cuando se emite respuesta por fuera de la plataforma, que permita identificar cuando

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores: Estados de Conexión, interacciones en curso, respuestas generadas, con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros. Deberá ser posible la generación de reportes de manera independiente para cada red social.

e. El software de gestión para videollamada debe permitir:

- Grabación de audio y video para posterior consulta.
- Monitoreo de las interacciones en tiempo real.
- Alarma silenciosa de ingreso de interacción.
- Aplicación de encuesta de satisfacción al finalizar la interacción.

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores: TMO, Estados de Conexión, videollamadas en curso, con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los

informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros. 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.

La distribución se entregará al momento de la implementación de la orden de compra.

SERVICIOS DE PERIODO DE TRANSICIÓN

- **HORA DESARROLLO PARA INTEGRACIONES Y CANALES DIGITALES - IT-BPO-23-1**

Ver detalle en desarrollos a implementar, en el aparte del RFI

- **DISTINTIVO INSTITUCIONAL - IT-BPO-41-1**

El distintivo institucional por Agente corresponde a: tres (3) camisas o camisetas en poliéster 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, poliéster 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. El uniforme debe contar con una vida útil de mínimo doce meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio de uniformidad institucional, la Entidad Compradora debe adquirir dos ítems de este servicio para el mismo Agente. Dado lo anterior, la Entidad Compradora definirá al inicio de la operación el uso de los distintivos de acuerdo con las políticas de atención presencial a los usuarios.

A continuación, se detalla la distribución del distintivo institucional que requiere la entidad:

Zona	Ciudad/Ubicación Agentes	Cantidad
1	Agentes Punto principal Bogotá	5
1	Agentes Medellín	2
1	Agente Cali	1
1	Agente Bucaramanga	1
1	Agente Barranquilla	1
2	Agentes Armenia	2
2	Agente Cúcuta	1
2	Agente Popayán	1
2	Agentes Pereira	2

Zona	Ciudad/Ubicación Agentes	Cantidad
2	Agente Neiva	1
2	Agente Ibagué	1
2	Agente Manizales	1
2	Agente Pasto	1
2	Agente Sincelejo	1
2	Agente Villavicencio	1
	Agente Recepción	1
	Agente Técnico Quiosco	1
	Agentes Videollamada	8
	TOTAL	32

• **CERRAMIENTO ÁREA DE TRABAJO EN CENTRO DE CONTACTO - IT-BPO-60-1**

Servicio en Call Center, que busca tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad compradora con la privacidad para la prestación del servicio.

El servicio es un espacio físico en el Centro de Contacto, cerrado e independiente para la operación de la Entidad que tenga lo siguiente:

- Contar con los controles físicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, la Entidad Compradora requerirá el uso de tarjetas de acceso.
- Contar con los controles lógicos que impidan la extracción de la información manejada en la operación de la Entidad Compradora.
- Control que impida el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación, que no sean suministrados por la Entidad Compradora.
- Control que impida el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por la Entidad Compradora.
- Bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.

El espacio físico dispuesto para el cerramiento donde operará la campaña de la Entidad debe garantizar las condiciones medioambientales exigidas como requisito mínimo en la infraestructura física del Centro de Contacto.

El cobro se hace por los gastos en los que incurre el Proveedor para cerrar el m², es decir, se cobra una sola vez durante la operación de la orden de compra, por lo tanto, el cerramiento se debe mantener durante toda la ejecución de la orden de compra y sus modificaciones.

Cualquier cambio o modificación que el proveedor planea realizar debe ser notificado previamente a la Supervisión del contrato.

REQUEST FOR INFORMATION - RFI

Colombia Compra Eficiente:

La Entidad Compradora se adhiere al Acuerdo Marco desde el momento en que decide crear una solicitud de Información. La solicitud de Información es puesta a disposición de las Entidades Compradoras y los Proveedores por Colombia Compra Eficiente y podrá ser modificada o ajustada por ésta última de conformidad con las necesidades que se presenten durante la ejecución del Acuerdo Marco.

La creación de la solicitud implica que se tomó la decisión de satisfacer su necesidad a través de la selección de un Proveedor para la prestación de los Servicios BPO y que al final del proceso estos servicios serán proporcionados por uno de los proveedores del Acuerdo Marco. Con la Solicitud de Información la Entidad Compradora, debe cargar el formulario en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y enviarlo a todos los Proveedores del Lote definiendo un tiempo de respuesta no inferior a cinco (5) días hábiles, pero no superior a diez (10) días hábiles. Durante el término de la Solicitud de Información, la Entidad Compradora debe responder a las preguntas y observaciones que planteen los Proveedores, asegurándose de que todos tengan acceso a la información completa respecto de su necesidad. En esta instancia, la Entidad Compradora deberá indicar a los proveedores como mínimo los siguientes aspectos:

- a) Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año.
- b) Tipificación.
- c) TMO (Tiempo medio operativo).
- d) Estructura IVR.
- e) Horarios operación canales.
- f) Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo)
- g) Alcance de los desarrollos a realizar.
- h) Herramientas suministradas por la entidad.
- i) Consultas a bases de datos.
- j) Actividades desarrolladas por el BackOffice (respuestas de las solicitudes escritas)
- k) Desarrollo de chat.
- l) Transferencia de llamadas.
- m) Pareto para implementar bots.
- n) Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación.
- o) Integración con otras aplicaciones de la entidad compradora.

Si durante el término otorgado en la Solicitud de Información la Entidad Compradora no recibe ninguna respuesta, puede proceder al siguiente paso del proceso para la creación de la Solicitud de Cotización.

CARACTERÍSTICAS PROVEEDORES RFI:

a) Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año.

- [Anexo 1 Volumetría canales](#)

b) Tipificación.

[Anexo 2 archivo Excel con el registro desde enero de 2022 hasta enero 2023](#)

c) TMO (Tiempo medio operativo)

Canal	Entrantes.	Atendidas.	Abandonadas.	TMO
CHAT	95.714	94.734	980	777,23
2022	88.332	87.477	855	763,04
Enero	6.860	6.835	25	706,45
Febrero	6.673	6.654	19	676,21
Marzo	7.293	7.249	44	665,71
Abril	6.691	6.648	43	642,76
Mayo	6.755	6.726	29	670,69
Junio	6.750	6.719	31	655,16
Julio	7.014	6.944	70	701,06
Agosto	8.418	8.400	18	768,68
Septiembre	7.644	7.624	20	760,29
Octubre	8.281	7.975	306	968,96
Noviembre	8.375	8.190	185	936,32
Diciembre	7.578	7.513	65	917,26
2023	7.382	7.257	125	948,21
Enero	7.382	7.257	125	948,21
LÍNEA	270.926	260.134	6.171	602,16
2022	251.648	241.100	6.024	600,16
Enero	18.466	18.348	70	547,16
Febrero	21.743	21.488	165	555,89
Marzo	25.576	24.990	379	574,38
Abril	20.466	19.973	304	583,29
Mayo	22.136	21.763	214	572,55
Junio	19.318	19.065	109	563,90
Julio	21.918	17.520	2.763	571,96
Agosto	22.715	21.853	427	622,49
Septiembre	21.198	20.863	164	628,22

Canal	Entrantes.	Atendidas.	Abandonadas.	TMO
Octubre	20.814	18.436	1.205	679,08
Noviembre	19.316	18.931	167	666,03
Diciembre	17.982	17.870	57	651,40
2023	19.278	19.034	147	627,49
Enero	19.278	19.034	147	627,49
VIDEOLLAMADA	10.544	10.134	409	601,87
2022	9.636	9.297	339	601,75
Enero	589	580	9	571,30
Febrero	822	804	18	533,77
Marzo	794	755	39	516,75
Abril	736	707	29	578,54
Mayo	763	742	21	572,40
Junio	711	691	20	572,84
Julio	739	717	22	713,42
Agosto	870	845	25	639,67
Septiembre	820	805	15	680,19
Octubre	793	751	42	589,80
Noviembre	1.013	951	62	620,80
Diciembre	986	949	37	612,58
2023	908	837	70	603,13
Enero	908	837	70	603,13
Total general	377.184	365.002	7.560	647,59

d) Estructura IVR

[Anexo 3 IVR Lunes – Sábado](#)

[Anexo 4 IVR fin de semana](#)

e) Horarios operación canales.

Servicio	Horario
Línea telefónica	Lunes a sábado de 7 am a 7 pm
Vídeo llamada general	Lunes a sábado de 7 am a 7 pm
Vídeo llamada Lenguaje de Señas	Lunes a viernes de 8 am y de 1 p.m. a 5:00 p.m.
Vídeo llamada propiedad industrial	Lunes a sábado de 7 am a 7 pm
Chat	Lunes a sábado de 7 am a 7 pm
Web Call Back	7*24

Servicio	Horario
Puntos de atención presencial	Lunes a viernes de 8 am a 4:30 pm (Consultar www.sic.gov.co)
Quiosco	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. horario sede de correspondencia y radicación
SIC Facilita	Plataforma 7*24 – Mediaciones Lunes a viernes de 8 am a 5 pm
Chatbot	7*24
Diálogo social	Lunes a viernes de 8 am a 5 pm
Virtual Hold	Lunes a sábado de 7 am a 7 pm
Orientación jurídica	Lunes a viernes de 8 am a 5 pm
Redes sociales	Lunes a sábado de 7 am a 7 pm, se gestiona la respuesta a las interacciones.

f) Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo)

El requerimiento para outbound es Preview.

A continuación, se realiza una descripción de la gestión que se realiza en las llamadas de salida:

Gestión Outbound SIC Facilita:

- Establecer comunicación con los consumidores de la agenda diaria programada, con el fin de brindar instrucciones de conexión a la sesión de chat.
- Establecer comunicación con los consumidores, con el fin de brindar soporte de escritura en la sesión de chat, cargue de documentos, entre otros, de acuerdo con las novedades reportadas por los mediadores.
- Brindar soporte de registro en la plataforma SIC Facilita para aquellos consumidores que han reportado alguna novedad con el proceso.
- Realizar las validaciones necesarias con los consumidores, respecto a reclamaciones nuevas que ingresen a la plataforma SIC Facilita, de acuerdo con los reportes de los mediadores. “Bitácora de dudas”
- Gestionar las bases que se remitan ocasionalmente por parte de sus líderes.
- Comunicarse con los consumidores que presenten inconsistencias con los datos de registro y se requiera el envío de cédula de ciudadanía.
- Gestionar la base de “cambio de módulo” para aquellos casos donde se realizó un cierre por no gestionable por esta causal.
- Apoyar la gestión de reclamos en el estado “pendiente gestión administrador” donde se debe establecer comunicación con los consumidores.
- Realizar las llamadas a los ciudadanos con solicitudes especiales.

Gestión outbound audiencias virtuales:

- Asignación de bases por la herramienta Google Drive por parte de la Delegatura.

- Asignación de bases al equipo de gestión Outbound.
- Marcación a las partes del proceso, 1er llamado (Demandante - Demandado).
- Envío masivo de correos a las partes involucradas en el proceso (Demandante - Demandado).
- Marcación a las partes del proceso, 2do llamado (Demandante - Demandado), 1 día, máximo 2 días antes de la audiencia.
- Diligenciamiento del drive con las observaciones de cada contacto realizado.
- Apoyo a los jueces cuando se presentan fallas de audio durante la audiencia o cuando no se han conectado las partes.
- Envío de constancias al correo contactenos@sic.gov.co y al juez cuando una de las partes informa que no asistirá a la audiencia.
- Escalamientos a 2do nivel, cuando se presentan inconsistencias bien sea en las bases o en el sistema de tramites, esta gestión se realiza por el aplicativo OCM, correspondiente al Contact Center.

Gestión Buzón FDH.

El proceso se realiza luego de que el ciudadano deja mensaje en el buzón que se habilita desde las 7:00 pm hasta las 07:00 am cuando marcan a las líneas de la entidad (601) 5920400 y 01 8000 910 165, se activa la opción de dejar un mensaje para ser contactado:

- Se realiza escucha de las llamadas grabadas en el buzón.
- Se consolida en archivo de Excel.
- Se realiza llamada a los ciudadanos dentro de las 24h hábiles siguientes a la comunicación del ciudadano.
- Se realiza gestión de tipificación en el CRM.

Gestión Web Callback Outbound.

Se descargan los datos que los ciudadanos dejan en el formulario de la página de la entidad (Trámites y Servicios / Callback) entre las 7:00 pm y 07:00 am:

- Minero de datos descarga el formulario.
- Se consolida en archivo de Excel.
- Se realiza llamada a los ciudadanos dentro de las 24h hábiles siguientes a la comunicación del ciudadano.
- Se realiza gestión de tipificación en el CRM.

g) Alcance de los desarrollos a realizar, actualmente la Entidad cuenta con los siguientes desarrollos:

- **CRM.**

La entidad requiere el desarrollo de CRM en donde los asesores puedan registrar a los ciudadanos dependiendo de su consulta (Tipificación de Interacciones Atendidas). Al momento de la adjudicación del contrato se entregará el árbol de tipificación.

Debe permitir el registro de datos del ciudadano:

- Documento de identidad.
- Nombres y apellidos.
- Dirección – Ciudad o municipio – Departamento
- Correo electrónico.
- Datos sensibles de acuerdo con lo establecido por la SIC.

Adicionalmente, debe contar con las siguientes características:

- Reportes en línea de casos a nivel de trazabilidad y de información general. La trazabilidad debe permitir conocer el estado y los responsables de cada una de las acciones hechas dentro del CRM.
- Control de acceso de acuerdo a perfiles y roles dentro de la aplicación.
- Acceso WEB a usuarios.
- Posibilidad de asignación de alertas según ANS de vencimiento de casos por tipo de causal.
- Permitir la posibilidad de la creación de nuevos campos sin desarrollo de código adicional a la aplicación.
- El CRM debe permitir hacer creación dinámica de causales sin incurrir en tiempos de desarrollo.
- Contar con campos establecidos para captura de información de acuerdo con lo solicitado por la entidad, tipo y número de documento del usuario, nombres y apellidos, números de teléfono, correo electrónico, dirección y datos poblacionales.
- Campos adicionales específicos para el canal BackOffice según la naturaleza de la gestión realizada.
- Árbol de tipificaciones y subtipificaciones seleccionables mediante listas desplegables las cuales pueden ser modificadas según la necesidad.
- Formulario diferenciado para la gestión de SIC Facilita con campos específicos asociados a la gestión realizada en el canal.
- Creación de consecutivo de cada caso.
- Validación de campos y despliegue de campos de selección.
- Reportes de servicios entrantes, servicios atendidos y radicaciones de todas las sedes.

Actualmente se cuenta con el CRM del proveedor Outsourcing donde se tipifican atendidas a través de todos los servicios y canales de atención.

- **AGENDAMIENTO DE CITAS POR PÁGINA WEB.**

Se cuenta con herramienta de agendamiento para atención de citas presenciales a nivel nacional la cual se encuentra integrada en la página web de la entidad.

Este es un servicio especializado de atención, que tiene como propósito que los ciudadanos que desean ser asesorados de manera presencial en los diferentes puntos de atención al ciudadano a nivel nacional para algunos servicios, puedan ser atendidos mediante una agenda o cita previa. El ciudadano puede reservar su cita a través del Contact Center, Chat, Video Llamada, de manera Presencial o a través de la página de la SIC www.sic.gov.co, en el día y la hora disponible de acuerdo con la agenda de cada punto de atención.

La herramienta debe contener las siguientes características:

- Presentación de recomendaciones para el uso de la herramienta y para la atención presencial.
- Presentación de la política de tratamiento de datos personales de la entidad con botones para la autorización por parte del ciudadano, dicha respuesta debe ser registrada para posterior consulta.
- Ingreso al proceso mediante el número de celular del ciudadano.
- Generación automática a través de SMS de código de validación para continuar con el agendamiento.
- Presentación mediante lista desplegable de las ciudades en las cuales se cuenta con punto de atención con su correspondiente dirección.
- Calendario para la selección del día de atención con diferentes colores que permitan identificar días festivos, días no disponibles o sin citas disponibles.
- Citas disponibles de acuerdo con el horario definido para cada punto, con intervalo de 30 minutos.
- Captura de datos personales del usuario: tipo y número de documento de identidad, nombres y apellidos, correo electrónico, teléfono fijo y celular. Debe existir integración con CRM de tal forma que los datos también queden registrados en dicha plataforma. Si el ciudadano ya se encuentra registrado en CRM los datos deberán cargar de forma automática al ingresar el número de documento de identidad.
- Captura de información poblacional de acuerdo con lo indicado por la entidad.

- Selección del tema o temas que desea consultar el ciudadano (el listado será proporcionado por la entidad).
- Envío automático de mail confirmando la cita agendada con la posibilidad de cancelación a través de un link.
- Envío de SMS el día anterior como recordatorio de la cita.
- Todos los desarrollos deben cumplir con los lineamientos de la guía para la implementación de accesibilidad web del Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones y demás lineamientos de la entidad.

Reportería:

Se requieren filtros que permitan visualizar las agendas asignadas por:

- Cédula.
- Por fecha de cita.
- Por hora de inicio.
- Tipo de cita.
- Consecutivo de cita.
- Estado de cita.
- Por ciudad de la cita.
- Por fecha de creación.
- Reporte de agenda presencial vs ciudadanos atendidos.

Actualmente, se encuentra de la siguiente manera:

- ✓ Recomendaciones de ingreso para el ciudadano:

Apreciado(a) ciudadano(a) tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ *Seleccione la ciudad donde desea ser atendido(a).*
- ✓ *Seleccione la fecha y hora requerida.*
- ✓ *Diligencie los datos solicitados.*
- ✓ *Indique el tema o temas por los cuales solicita la atención.*
- ✓ *El día de su cita diríjase al punto de atención 10 minutos antes de la hora programada.*
- ✓ *Se recomienda el uso de tapabocas.*

**Tenga en cuenta que las citas disponibles se mostrarán en formato de 24 horas.*

- ✓ Presentación al ciudadano de la política de tratamiento de datos personales y el check para que el tratamiento de datos sea aceptado.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

He sido informado que la Superintendencia de Industria y Comercio es el responsable del tratamiento de los datos personales obtenidos a través del diligenciamiento del presente formulario y que he leído la Política de Tratamiento de Datos Personales disponibles en el sitio web <https://www.sic.gov.co/politicas>.

Por ello, consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca que mis datos personales sean tratados con sujeción a lo establecido en la ya mencionada Política, atendiendo a las finalidades en ellas señaladas, entre las que se encuentran el control y evaluación de calidad de los servicios prestados. Como Titular de esta información tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos mediante solicitud por escrito dirigida a la Superintendencia al correo electrónico: contactenos@sic.gov.co.

Adicionalmente, declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que autorizo a la SIC para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, supresión de mis datos personales sensibles, como lo son mis datos relacionados a mi estado general de salud, filiación con grupos étnicos y LGBTI, para que dicho tratamiento se realice con el objetivo de lograr las finalidades identificadas por la Entidad en torno a:

1. El mejoramiento de la calidad en la prestación de nuestros servicios;
2. El diseño de estrategias que favorezcan la inclusión y equidad de poblaciones o grupos de especial protección.
3. Cumplir con el objeto social de la entidad de conformidad con la ley, adelantando los distintos procesos internos tales como: oferta y evaluación de servicios, la optimización de recursos dirigidos a favorecer procesos que protejan intereses colectivos de poblaciones y grupos vulnerables;
4. La construcción e implementación de nuestra Política de Participación ciudadana.

Se me ha informado que, como titular de datos personales sensibles, no estoy obligado a otorgar autorización sobre esta clase de datos.

Todos los datos sensibles que se recolecten y almacenen son tratados y analizados de forma estadística. Los datos pasan por un proceso de disociación, de modo que la información no puede asociarse a personas determinadas. En otras palabras, la entidad utiliza criterios amplios para clasificar a los sujetos dentro de grupos de personas en vez de considerarlos como individuos específicos.

Autorizo el tratamiento de datos sensibles:	<input type="radio"/> Autorizo	<input type="radio"/> No autorizo
Autorizo el tratamiento de datos personales:	<input type="radio"/> Autorizo	<input type="radio"/> No autorizo

✓ Verificación de seguridad mediante envío de código al celular registrado por el ciudadano.

- ✓ Selección de ciudad: opción que permite al ciudadano la selección de la ciudad en la que desea asignar su cita. (Lista desplegable).

Al seleccionar alguna de las ciudades se mostrará la dirección del punto de atención de tal manera que el ciudadano la conozca y pueda tomar la decisión de realizar el agendamiento.

- Armenia
- Barranquilla
- Bogotá
- Bucaramanga
- Cali
- Cúcuta
- Ibagué
- Manizales
- Medellín
- Neiva
- Pasto
- Pereira
- Popayán
- Sincelejo
- Villavicencio

Nota: Las ciudades anteriormente mencionadas pueden ser modificadas de acuerdo con la dinámica de la entidad.

- ✓ Consulta tipo calendario que permite al ciudadano seleccionar la fecha deseada y muestra los horarios en que puede realizar su agendamiento, las citas deberán encontrarse establecidas para tener una duración de 30 minutos.

Los días que NO tengan citas disponibles deberán poder diferenciarse mediante un color de tal manera que visualmente sea fácil para el ciudadano identificar los días disponibles de lo que no lo están.

Los horarios se muestran teniendo en cuenta la malla de turnos que se maneja para cada ciudad de tal manera que se bloqueen los tiempos correspondientes al almuerzo de cada asesor.

Ejemplo: (En verde días con disponibilidad, en rojo días sin cupos disponibles)

DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

8:00 am	8:30 am	9:00 am	9:30 am	10:00 am
10:30 am	11:00 am		12:00 am	1:00 pm

✓ Datos que deberá suministrar el ciudadano: Cuenta con campos para que el ciudadano pueda registrar la siguiente información:

- Tipo de documento
- Número de documento
- Nombres
- Apellidos
- Correo electrónico
- Teléfono fijo
- Celular

**** Todos los campos deben ser obligatorios excepto el correo electrónico.**

De igual forma, se requiere el registro de algunos datos sensibles el cual cuenta con aviso de Tratamiento de Datos sensibles:

Información Poblacional.

Acorde a los artículos 5, 6 y 12 de la Ley 1581 de 2012, a continuación, le informamos que recolectaremos datos sensibles. Estos datos son recolectados por nuestra entidad con fines

netamente estadísticos, con el fin de elaborar planes de acción y procurar una mejora continua en la atención al ciudadano y las políticas de participación ciudadana.

Sexo:

☐ Femenino

☐ Masculino

¿Pertenece a alguna de las siguientes organizaciones? (Lista desplegable)

- *Empresa privada*
- *Entidad pública*
- *Trabajador Independiente*
- *Ciudadano en general*
- *Sena - Instituciones Técnicas*
- *Institución educativa Colegio- Técnicos*
- *Funcionarios y Contratistas SIC*
- *Entes territoriales municipales*
- *Entes Territoriales departamentales*
- *Profesionales en derecho*
- *Asociaciones – Agremiaciones*
- *Fuerzas militares y de policía*
- *Organización cívica, social y comunitaria*
- *Organismos de control*
- *Cámaras de Comercio*
- *ONG*
- *Entidades de Salud*
- *Medio de comunicación*
- *Veeduría*
- *Otro*

De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como: (Lista desplegable)

- *Afrocolombiano*
- *Afrodescendiente*
- *Gitano (a) o rrom*
- *Indígena*
- *Mulato (a)*

- Negro (a)
- Ningún grupo étnico
- Palenquero (a)
- Raizal del archipiélago

¿Tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad? (Lista desplegable)

- Auditiva
- Cognitiva – Mental
- Física o motora
- Visual
- Ninguna de las anteriores

¿Pertenece a la comunidad LGBTIQ+?

- ☐ Si
- ☐ No

¿Requiere atención preferencial?

- ☐ Si
- ☐ No

- ✓ Tema de consulta: Se presenta una lista que permite al ciudadano seleccionar el tema que consultará durante la atención.

Seleccione el tema o temas por los cuales desea consultar:

- Demanda jurisdiccional
- Denuncias y/o quejas de protección al consumidor
- Servicios de telecomunicaciones
- Servicios Postales
- Marca
- Patente
- Diseño Industrial
- Protección de la Competencia
- Protección de datos personales
- Reglamentos Técnicos

- *Metrología Legal*
- *Licencias de importación*
- *Cobro coactivo*
- *Multas y sanciones*
- *Petición, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias*

- Mailing confirmación de agendamiento:

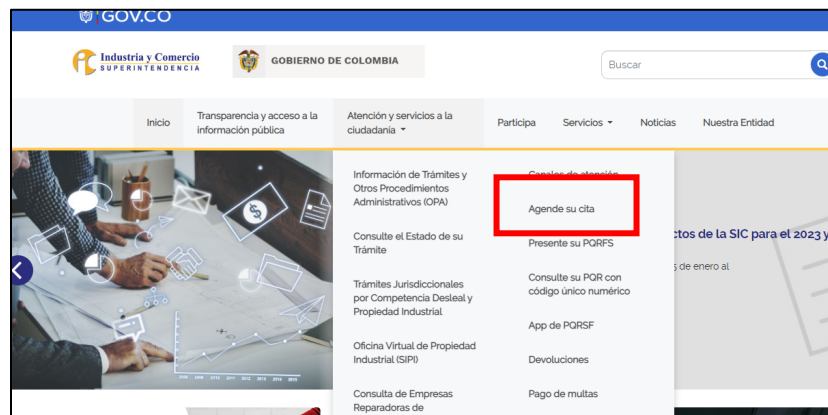
El ciudadano recibe mensaje por correo electrónico que incluye los datos de fecha, hora y dirección completa del punto de atención en el cual se agendó la cita; de igual forma, las recomendaciones generales y ofrecer alternativas en caso de que requiera cancelar o modificar la cita (líneas de atención telefónica, página web de la sic y link directo a la opción de cancelación en la página de la entidad).

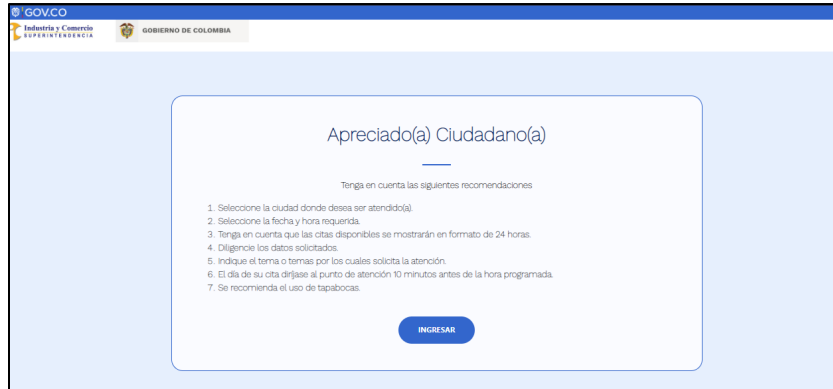
- Cancelación de la cita:

El ciudadano puede ingresar al link informado en el mail y realizar la cancelación de su cita:

- SMS recordatorio de la cita:

Este mensaje es enviado con 24 horas de anticipación a la cita agendada, pero teniendo en cuenta el horario habilitado para envío de comunicaciones al ciudadano: L -V 7:00 am a 6:00 pm. No se envían mensajes en horarios diferentes ni en días sábados, domingos o festivos. Si la cita se encuentra agendada para el primer día de la semana, el mensaje recordatorio se envía el último día hábil de la semana anterior.





- **AGENDAMIENTO DE CITAS PARA ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DIÁLOGO SOCIAL.**

Los servicios de Orientación jurídica y diálogo social son brindados a través del canal telefónico, se requiere agendamiento previo el cual es generado por los asesores luego de identificar características específicas del caso y/o del usuario que se comunica.

Este agendamiento es realizado en tiempo real mediante herramienta que cuenta con las siguientes características:

- Página inicial de logueo donde se ingresan las credenciales que estén establecidas en la base de datos, si los datos ingresados son correctos, el usuario será redirigido al Dashboard teniendo en cuenta su perfil.
- Módulo Cliente: permite el registro de los datos del ciudadano que será atendido
- Tipificación: Permite indicar la especialidad de atención, la sede, el medio y seleccionar fecha y hora para el agendamiento. De igual forma, mediante lista desplegable permite indicar el motivo de la cita y cuenta con un campo para registrar observaciones.
- El tablero de control muestra la fecha, el número de citas agendadas para el día actual y el número de citas agendadas para el día siguiente. Adicionalmente se puede visualizar el total de citas por estado y el total de citas por medio de atención, a través de una gráfica circular muestra un porcentaje que depende del estado correspondiente a las citas en total.
- Dentro de la misma página se puede visualizar el Dashboard el cual muestra el número de las citas del día actual y el día siguiente por medio de un recuadro se visualiza la fecha y dentro de una tabla se presentan los datos de los agendamientos del día respectivo.
- Para realizar el agendamiento se cuenta con un formulario que permite registrar los datos del ciudadano y tipificar el tipo de cita y medio de atención; adicionalmente, es posible registrar el motivo del agendamiento y los temas que serán consultados por el ciudadano al especialista.
- Se cuenta con perfil administrador asignado a los líderes de la campaña, este permite: generación de reportes en tiempo real e históricos, bloqueo de fechas y horarios según necesidad.

A. Cliente			
* Tipo de documento: Seleccione	* Identificación:	* Nombres:	* Apellido:
* Teléfono fijo:	Extensión:	* Celular:	Fecha nacimiento:
* Correo electrónico:	* Departamento residencia: Seleccione	* Ciudad residencia: Seleccione	* Dirección:

B. Tipificación			
* Especialidad: Seleccione	* Departamento: Seleccione	* Ciudad: Seleccione	* Sede: Seleccione
<div style="border: 2px solid red; padding: 2px;"> Seleccione NACIONAL ORIENTADOR JURIDICO DIALOGO SOCIAL </div>	* Medio de atención: Seleccione	* Fecha de la cita: DD MM AAA	
* Asunto:	* Motivo cita:		

Perfiles y Roles, administrativos, gestión de la cita y de coordinador:

- ✓ Perfil Asesor: permite generar citas a través de un formulario el cual automáticamente al elegir el destine asigna la cita.
- ✓ Perfil Administrador: permite la cancelación de citas y reasignación de calendarios, además permite ver la traza de la visita, permite cambiar de estado la cita y generar seguimiento.
- ✓ Calendarios sobre las citas asignadas y calendario para cada uno de los roles.
- ✓ Notificación al correo electrónico del ciudadano en el momento de asignación de la cita y su modificación en caso de que exista.
- ✓ Trazabilidad de la cita de acuerdo con cada estado.
- ✓ Definición de estados de la cita (Atendida, Cancelada, Activa, No Atendida, Reagendada, Anulada).
- ✓ Creación de Parametrización de sedes, responsables, franjas de atención, por ciudades y tipos de consultas.
- ✓ Desde todos los puntos de atención se podrá visualizar la disponibilidad de las agendas.

Se requieren filtros que permitan visualizar las agendas asignadas por:

- ✓ Cédula.
- ✓ Por fecha de cita.
- ✓ Por hora de inicio.
- ✓ Tipo de cita.
- ✓ Consecutivo de cita.
- ✓ Estado de cita.
- ✓ Por ciudad de la cita.
- ✓ Por fecha de creación.
- ✓ Por usuario de creación o de modificación.
- ✓ Reporte de agenda presencial vs ciudadanos atendidos.

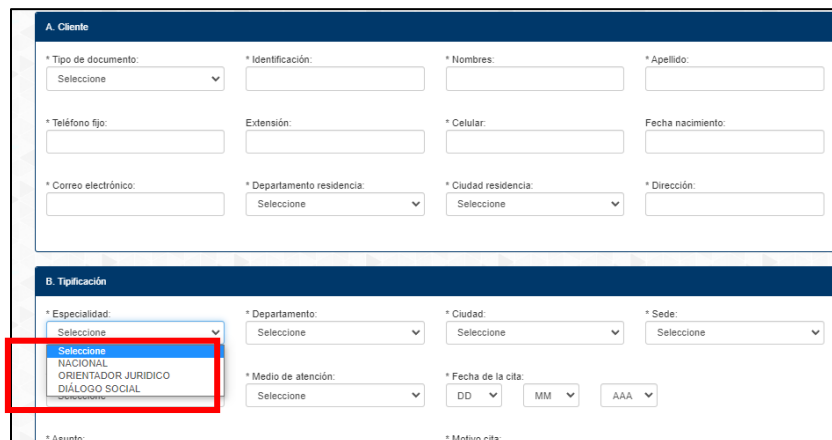
- **AGENDAMIENTO DE CITAS PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL.**

Herramienta a través de la cual se realiza el agendamiento de citas para atención en los puntos a nivel nacional pudiendo seleccionar una fecha y hora específicas de acuerdo con los horarios establecidos para cada punto.

La aplicación trabaja en sinergia con la herramienta de agendamiento de citas a nivel nacional de acceso público a través de la página web de la entidad, de esta manera se maneja una única disponibilidad.

Cuentas con las siguientes opciones:

- Módulo Cliente: permite el registro de los datos del ciudadano que será atendido
- Tipificación: Permite indicar la especialidad de atención, la sede, el medio y seleccionar fecha y hora para el agendamiento. De igual forma, mediante lista desplegable permite indicar el motivo de la cita y cuenta con un campo para registrar observaciones.
- El tablero de control muestra la fecha, el número de citas agendadas para el día actual y el número de citas agendadas para el día siguiente. Adicionalmente se puede visualizar el total de citas por estado y el total de citas por medio de atención, a través de una gráfica circular muestra un porcentaje que depende del estado correspondiente a las citas en total.
- Dentro de la misma página se puede visualizar el Dashboard el cual muestra el número de las citas del día actual y el día siguiente por medio de un recuadro se visualiza la fecha y dentro de una tabla se presentan los datos de los agendamientos del día respectivo.
- Para realizar el agendamiento se cuenta con un formulario que permite registrar los datos del ciudadano y tipificar el tipo de cita y medio de atención; adicionalmente, es posible registrar el motivo del agendamiento y los temas que serán consultados por el ciudadano al especialista.
- Se cuenta con perfil administrador asignado a los líderes de la campaña, este permite: generación de reportes en tiempo real e históricos, bloqueo de fechas y horarios según necesidad.



A. Cliente

* Tipo de documento: Seleccione

* Identificación:

* Nombres:

* Apellido:

* Teléfono fijo:

Extensión:

* Celular:

Fecha nacimiento:

* Correo electrónico:

* Departamento residencia: Seleccione

* Ciudad residencia: Seleccione

* Dirección:

B. Tipificación

* Especialidad: Seleccione

* Departamento: Seleccione

* Ciudad: Seleccione

* Sede: Seleccione

* Medio de atención: Seleccione

* Fecha de la cita: DD MM AAA

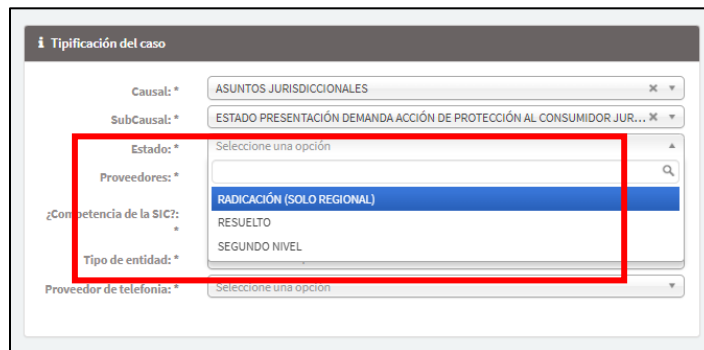
* Asunto:

* Motivo cita:

- **ESCALAMIENTOS A SEGUNDO NIVEL.**

La herramienta CRM debe contar con la posibilidad de ESCALAMIENTO SEGUNDO NIVEL, se trata de una opción que consiste en remitir aquellas consultas que no pueden ser resueltas en primer contacto a un nivel superior que puede brindar la orientación requerida.

Se cuenta con reglas preestablecidas que de manera automática direccionan el caso a un funcionario determinado y permiten establecer un ANS para la respuesta; de igual forma, permite visualizar la trazabilidad del mismo.



Este es un soporte para el asesor del punto de atención nacional presencial y asesor del Contact Center, que tiene como objetivo indagar internamente (Delegaturas) por aquellos casos que llevan un tiempo mayor al que normalmente se tiene esperado o no ha obtenido información de su proceso.

El asesor del Contact Center o desde el punto de atención nacional "escala" el caso del ciudadano a través del CRM indicando brevemente el caso y el número del radicado.

- Se deben incluir mínimo ocho (8) niveles de escalamiento.
- El escalamiento debe permitir el envío del correo electrónico y la respuesta de la gestión realizada.
- El sistema puede ser gestionado por usuarios internos y funcionarios de la entidad que resuelven los casos escalados.
- Se deben generar reportes de casos escalados, canal de solicitud de escalamiento, tiempo de respuesta y motivo de escalamiento.

CAUSAL	ESTADO
ALERTAS SIC (Solo funcionarios SIC)	SEGUNDO NIVEL
ASUNTOS JURISDICCIONALES	

CAUSAL	ESTADO
COMPLEMENTO DE INFORMACIÓN - 329	
COMUNICACIÓN - 330	
CORREO DEVUELTO - 339	
RESPUESTA - 440	
TRASLADO EXTERNO - 471	
TRASLADO INTERNO - 470	
DERECHO DE PETICIÓN VERBAL	
DIRECCIÓN FINANCIERA - COBRO COACTIVO	
GESTIÓN GENERAL DE LA LLAMADA - LLAMADA CAIDA O NO APLICA	
NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES - SEDE ELECTRÓNICA	
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	
OTRAS FUNCIONES DE LA SIC - INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	
PATENTES	
PROPIEDAD INDUSTRIAL - NUEVAS CREACIONES	
PROPIEDAD INDUSTRIAL - SERVICIOS CIGEPI / VARIOS	
PROPIEDAD INDUSTRIAL - SIGNOS DISTINTIVOS	
PROPIEDAD INDUSTRIAL - SIPI - PROBLEMAS TÉCNICOS E INFORMACIÓN PLATAFORM	
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SERVICIOS DE COMUNICACIONES	
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGIA LEGAL	
VUCE	

Reportería: El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros. Debe ser posible la extracción de la base de datos generada para la generación de reportes específicos de manera diaria, semanal o mensual según necesidad.

- **DESARROLLOS CHAT**

- Servicio de atención virtual en tiempo real mediante mensajes escritos en el cual el ciudadano interactúa con un asesor de la campaña quien brinda la información solicitada.
- El proveedor debe enviar la URL del Chat para su publicación en la página web de la entidad.
- El aplicativo deberá contener un formulario de solicitud de datos inicial básicos inicial.

- La herramienta deberá presentar la política de tratamiento de datos de la entidad con botoneras para su aceptación.
- El aplicativo permitirá la adición de guiones estándar al momento de iniciar y al finalizar la interacción.
- Permitir la incorporación de plantillas que puedan ser actualizadas según necesidad.
- El aplicativo enviará, una vez finalizada la interacción, el contenido al correo electrónico que indique el ciudadano.
- El desarrollo debe permitir cerrar el chat por motivos de suspensión de términos.
- El desarrollo debe permitir el envío de una encuesta de satisfacción al ciudadano.
- Se enviarán los logos de la entidad que deben ser ubicados en la plantilla de registro del ciudadano.
- Visualización de histórico de interacciones previas atendidas al mismo ciudadano.
- Parametrización de la cantidad de chats simultáneos que recibirá el agente.
- Transferencia de chat entre agentes de acuerdo con los lineamientos establecidos.
- Grabación de las interacciones atendidas.
- Todos los desarrollos deben cumplir con los lineamientos de la guía para la implementación de accesibilidad web del Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones y demás lineamientos de la entidad.
- El acceso se encuentra integrado en la página web de la entidad, donde el ciudadano debe diligenciar un formulario suministrando datos personales y con la posibilidad de conocer y aceptar la Política de Tratamiento de datos de la SIC.

BIENVENIDO AL CHAT DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

He sido informado que la Superintendencia de Industria y Comercio es el responsable del tratamiento de los datos personales obtenidos a través del diligenciamiento del presente formulario y que he leído la Política de Tratamiento de Datos Personales disponibles en el sitio web <https://www.sic.gov.co/politicas>. Por ello, consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca que mis datos personales sean tratados con sujeción a lo establecido en las ya mencionada Política, atendiendo a las finalidades en ellas señaladas, entre las que se encuentran el control de los servicios prestados y para solicitar que evalúe la calidad de los servicios prestados. Como Titular de esta información tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos mediante solicitud por escrito dirigida a la Superintendencia al correo electrónico: contactenos@sic.gov.co. Adicionalmente, declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que autorizo a la SIC para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión de mis datos personales sensibles, como lo son mis datos relacionados a mi estado general de salud, filiación con grupos étnicos y LGBTI, para que dicho tratamiento se realice con el objetivo de lograr las finalidades identificadas por la Entidad en torno al mejoramiento de las en la prestación de nuestros servicios, así como para el diseño de estrategias que favorezcan la inclusión y equidad de poblaciones o grupos de especial protección; cumplir con su objeto social de conformidad con la ley adelantando los distintos procesos internos tales como oferta y evaluación de servicios; la optimización de recursos dirigidos a favorecer procesos que protejan intereses colectivos de poblaciones y grupos vulnerables y la construcción e implementación de nuestra Política de Participación Ciudadana. Se me ha informado que, como titular de datos personales sensibles, no estoy obligado a otorgar autorización sobre esta clase de datos.

☐ Autorizo
 ☐ No Autorizo

Nombre Completo

Identificación

Celular

Correo

Tema

Departamento

Seleccione una opción

Ciudad

Seleccione una opción

Política de tratamiento de datos

Ingresar

- Una vez se genera la conexión con el asesor, este deberá ser capaz de visualizar los datos del ciudadano con el propósito de personalizar la conversación.
- Al finalizar la atención el ciudadano deberá ser remitido a una encuesta de satisfacción que permita evaluar el servicio recibido.



Agent connected: MELISSA (17868)

[10:58:32 AM] MELISSA: Buenos días, por motivos de seguridad en la información, esta interacción será grabada y monitoreo. Mi nombre es Melissa Díaz y tengo el gusto de atenderlo. ¿En qué le puedo colaborar?

[10:58:53 AM] Me: Hola Melissa buen dia, esto es un chat de prueba del area de desarrollo, muchas gracias por tu tiempo

Hasta luego

Envío Fin

Message sent at 10:58:53

- Una vez finalizado la interacción en el chat, el ciudadano será redirigido a la página de encuesta de satisfacción para calificar la atención recibida con el agente.



Bienvenido a la Encuesta de satisfacción de la Superintendencia de Industria y Comercio

¿Cómo califica el servicio y la información brindada por el agente?

1 2 3 4 5

¿Se solucionó su requerimiento durante la interacción?

SI

¿Considera que el asesor fue amable y proactivo durante la llamada?

SI

¿Cuál es su satisfacción general con la atención recibida?

1 2 3 4 5

Guardar Encuesta

• CREACIÓN IVR:

Actualmente la entidad cuenta con un flujo establecido para las llamadas que ingresan a través de la línea 601 5920400 y 018000910165.

Para las llamadas recibidas de lunes a sábado de 7:00 am a 7:00 pm se cuenta con una estructura que permite al usuario la navegación a través de diferentes opciones relacionadas con temas misionales y servicios ofrecidos por la entidad, podrá seleccionar una de ellas para escuchar información básica del tema seleccionado y posteriormente ser comunicado con un asesor especializado.

En el caso de los horarios no hábiles (lunes a sábado 7:01 pm – 6:59 am, domingos y festivos) se cuenta con una estructura que permite al usuario escuchar información referente al proceso de registro de marca.

En este IVR también encontrará la opción de Buzón Fuera de Horario, donde podrá grabar un mensaje con sus datos del contacto y le será devuelta la llamada el siguiente día hábil.

- **CREACIÓN MÓDULO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.**

Dentro del IVR, el chat virtual, el servicio de Videollamada, Chatbot, atención presencial y canal escrito se deben diseñar e implementar encuestas que permitan al ciudadano calificar la atención recibida de acuerdo con preguntas previamente definidas.

Dentro del IVR que permite al ciudadano calificar el servicio recibido durante la interacción respondiendo preguntas previamente definidas.

Actualmente se cuenta con una encuesta de 5 preguntas que permite al ciudadano evaluar no solo su nivel de satisfacción general, sino aspectos como la amabilidad del agente, el tiempo de espera para ser atendido, si considera que la respuesta entregada le ayuda con sus requerimientos y el NPS.

Actualmente la encuesta aplicada es la siguiente:

1. *¿Cuál es su satisfacción con la atención recibida?*
 - (5) *Muy satisfecho*
 - (4) *Satisfecho*
 - (3) *Regular*
 - (2) *Insatisfecho*
 - (1) *Nada satisfecho*
2. *¿Considera que el asesor fue amable y proactivo durante la llamada?*
 - SI
 - NO
3. *¿La asesoría recibida contribuye en la solución de su requerimiento?*
 - SI
 - NO
4. *¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?*
 - SI
 - NO
5. *En una escala de 1 a 10, ¿qué tan probable es que recomiende la línea de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio a algún familiar o conocido?*
 - (9) *Promotor – La recomendaría completamente*
 - (8) *Promotor*
 - (7) *Pasivo*
 - (6) *Pasivo*
 - (5) *Detractor*
 - (4) *Detractor*

- (3) Detractor
- (2) Detractor
- (1) Detractor
- (0) Detractor – No la recomendaría

• WEB CALLBACK

Herramienta ubicada en la página web de la entidad www.sic.gov.co, que permite al ciudadano registrar datos de contacto para que le sea devuelta la llamada de manera automática por uno de los asesores de la campaña

Al igual que el proceso de la plataforma de Videollamada, al momento de ingresar a la plataforma de Web Cal Back, lo primero que veremos será un formulario para registrar la información personal y en el lado izquierdo se observarán los acuerdos para la autorización de tratamiento de datos personales.

Debe contemplar los siguientes elementos:

- Presentación de la política de tratamiento de datos personales de la entidad con botones para la autorización por parte del ciudadano, dicha respuesta debe ser registrada para posterior consulta.
- Captura de datos del ciudadano: Nombres y apellidos, identificación, teléfono, Departamento y ciudad, correo electrónico, tema de consulta.
- Todos los desarrollos deben cumplir con los lineamientos de la guía para la implementación de accesibilidad web del Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones y demás lineamientos de la entidad.



BIENVENIDO AL WEB CALL BACK DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Si requiere orientación sobre el procedimiento para realizar algún trámite, comuníquese a través de nuestros canales de atención (presencial, telefónica o virtual) disponibles en el sitio de trámites y servicios de nuestra página web. La atención a sus consultas se brinda de manera gratuita.

 **Industria y Comercio**
SUPERINTENDENCIA

El futuro es de todos Política de la entidad

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

He sido informado que la Superintendencia de Industria y Comercio es el responsable del Tratamiento de los datos personales obtenidos a través del diligenciamiento de presente formulario y que he leído la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en el sitio web <https://www.sic.gov.co/politica>. Por ello, consento y autorizo de manera expresa, exclusiva e irrevocable que mis datos personales sean tratados con sujeción a la legislación en la que me encuentra. Política de Tratamiento de Datos Personales en el sitio web, antes de que se encuentren al tanto de los servicios prestados y para establecer que evalúe la calidad de los servicios prestados. Como titular de esta información tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, solicitar copia de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se le da a los mismos, presentar cualquier queja a la SIC por infracción a la ley, acceder a la autorización y/o solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente y acorde en forma gratuita a los mismos mediante solicitud por escrito dirigida a la Superintendencia al correo electrónico: comunicacion@sic.gov.co. Adicionalmente, declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada que autorizo a la SIC para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión de mis datos personales sensibles, como lo son mis datos relacionados a mi estado general de salud, filiación con grupos étnicos y LGBTI para que dicho tratamiento se realice con el objetivo de pagar las prestaciones identificadas por la entidad en tanto el mejoramiento de las en la prestación de nuestros servicios, así como para el diseño de estrategias que favorezcan la inclusión e igualdad de oportunidades a grupos de especial protección cuando con arreglo social, de conformidad con la ley, validando los distintos procesos internos tales como oferta y evaluación de servicios, la optimización de recursos, dirigidos a mejorar procesos que impliquen el acceso colectivo de ciudadanos y grupos vulnerables, a la comunicación e implementación de nuestra Política de Participación Ciudadana. Se me ha informado que como titular de datos personales sensibles, no estoy obligado a otorgar autorización sobre esta clase de datos.

☒ Acepto ☐ No Acepto

Nombre Completo
Nombre

Identificación
Identificación

Teléfono
Teléfono

Departamento
Departamento

Ciudad
Ciudad

Correo
Correo

Tema
Tema

Política de Tratamiento de Datos

- **CHATBOT**

Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. Este servicio se encuentra implementado a partir del banco de preguntas frecuentes en el cual se incluyen todos los temas misionales, trámites y servicios de la entidad, que se encuentra en [Anexo 5 Base preguntas Chatbot SIC](#)

El chatbot se encuentra ubicado en la página web de la SIC y cuenta con un avatar definido llamado Gaby.

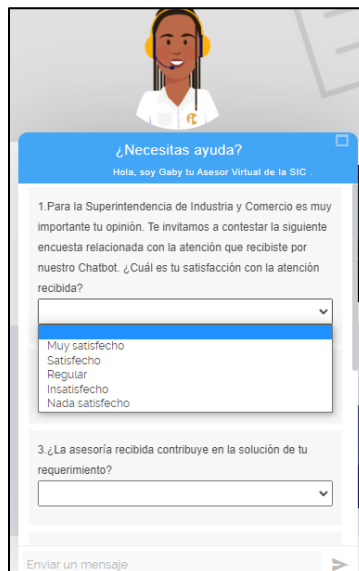
Las características del desarrollo son las siguientes:

- Saludo y avatar personalizado de acuerdo a lo indicado por la entidad.
- Indicación de la Política de Tratamiento de Datos Personales y botón que permita a ciudadano seleccionar si acepta o no dicho tratamiento.
- Opción de navegación a través de menús que presenten al usuario las diferentes opciones de información.
- Campo que permite al ciudadano plantear su pregunta en caso de no querer utilizar las opciones de menú disponibles.
- Captura y registro de los datos del usuario de acuerdo a lo requerido por la entidad. Cédula, nombres completos, ciudad, departamento y correo electrónico. De manera simultánea los datos deben quedar registrados en la plataforma CRM para contar con la trazabilidad de atención a través de la herramienta.
- Presentación de la política de tratamiento de datos personales de la entidad con la opción de aceptación, dicha respuesta debe quedar registrada para posteriores consultas.
- Definición de los flujos conversacionales o de diálogo.
- Manejo de respuesta con imágenes, audios o inclusive videos cortos.
- Habilitar la salida del flujo, para ser atendido por un Agente humano mediante el link del Chat o videollamada
- Continuo aprendizaje automático.
- Dar continuidad a la consulta previa ofreciendo temas relacionados y que puedan ser de utilidad al ciudadano.
- Respuestas automáticas.
- Uso de palabras predictivas.
- Solicitud de retroalimentación a lo largo de la interacción para identificar satisfacción del ciudadano y utilidad de la información.
- Reporte y revisión de las preguntas no resueltas para construcción de nuevos flujos de conversación o actualización de preguntas sin que incurran horas de desarrollo adicionales.
- Registro de toda la conversación.
- Las respuestas que genere la herramienta durante la conversación con el ciudadano deben ser rápidas y dinámicas.
- El Chatbot debe permitir disponer botoneras, en los temas que así lo permitan.
- Envío de la conversación al ciudadano a través de correo electrónico, de manera automática o según solicitud del mismo.

- Todas las interacciones generadas deben tutear al usuario.
- Todos los desarrollos deben cumplir con los lineamientos de la guía para la implementación de accesibilidad web del Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones y demás lineamientos de la entidad.
- Generación de reportes para estadísticas.



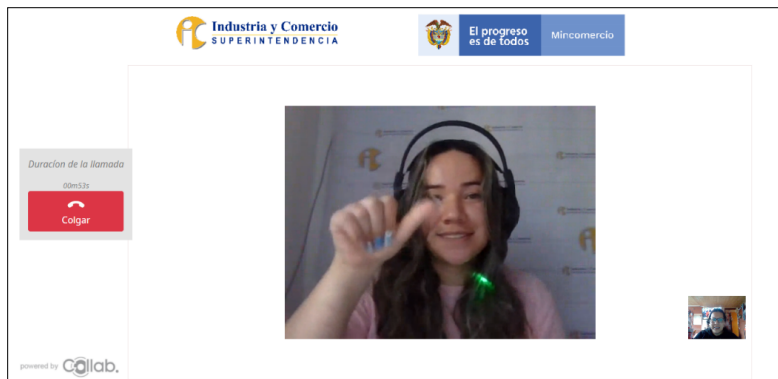
Al finalizar la atención se aplica encuesta para medir la satisfacción con la atención recibida.



• VIDEOLLAMADA.

Servicio de atención al ciudadano a través de una interacción que incluye audio y video

Al momento de ingresar a la plataforma de Videollamada, lo primero que veremos será un formulario para completar con la información personal y en el lado izquierdo se observarán los acuerdos para la autorización de tratamiento de datos personales.



Una vez finalizado la interacción, el ciudadano será redirigido a la página de encuesta de satisfacción para calificar la atención recibida con el agente.

• AULA VIRTUAL.

La entidad requiere un aula virtual exclusiva LSM Moodle última versión liberada por el proveedor.

La plataforma deberá tener las siguientes características:

- ✓ Definición de perfiles de acuerdo a las actividades a realizar: Gestor, Profesor, Estudiante.
- ✓ Asignación de usuario y contraseña único para cada participante.
- ✓ Tener integrados múltiples plugins para el diseño y desarrollo de actividades didácticas.
- ✓ Capacidad para cargue de archivos superior a 20 megas.
- ✓ Contar con el módulo de evaluaciones habilitado; al igual, que la reportaría correspondiente.
- ✓ Tablero personalizable para la organización de módulos de información según sea necesario.
- ✓ Herramientas colaborativas como wikis, foros, glosarios, base de datos, entre otros.
- ✓ Calendario todo en uno que permita generar alertas sobre actividades pendientes por ejecutar.
- ✓ Monitor de progreso sobre actividades en ejecución.
- ✓ Soporte de estándares abiertos IMS – LTI, SCORM con su correspondiente reportería.
- ✓ Reportes y bitácoras detalladas.
- ✓ Gestión de cursos por lotes.

- **CALIDAD.**

Evaluador

Se requiere plataforma que permita realizar el registro de las auditorías realizadas a los diferentes canales y servicios de atención.

Debe ser posible identificar:

- ✓ Cuenta auditada.
- ✓ Líder de calidad que realiza el monitoreo.
- ✓ Canal o servicio auditado.
- ✓ Tipo de monitoreo.
- ✓ Datos del agente (nombres y apellidos, documento de identidad, coordinador, fecha de ingreso a la operación).
- ✓ Datos de la gestión evaluada (fecha, hora, duración, consulta realizada por el ciudadano).
- ✓ Observaciones.
- ✓ Matriz de evaluación: Para cada servicio/canal se definirá una matriz que contenga los ítems que serán calificados como Errores críticos y Errores no críticos.
- ✓ Para cada auditoria será asignado un código (ID) único.

Intranet Calidad.

Se debe contar con una herramienta que permita dar a conocer a los asesores los resultados obtenidos en las auditorias de calidad.

Esta plataforma debe contar con la opción de filtros para realizar consulta a través de datos como fecha, hora, calificación emitida, tipo de error registrado.

De igual forma, la herramienta debe contar con un perfil para coordinadores que les permita realizar seguimiento a las auditorías realizadas a su grupo de agentes; así como, registrar las correspondientes retroalimentaciones según sea el caso.

Mejora continua.

Es necesario contar con un dashboard que permita identificar de manera ágil a los asesores con mayores afectaciones en calidad, esto para realizar un trabajo focalizado por cuartiles.

Esta misma plataforma permitirá registrar el seguimiento realizado a los agentes a través de actividades como talleres o sesiones de retroalimentación.

Reportería.

Se requiere que el área de calidad genere reportes de manera diaria, semanal y mensual que permitan realizar seguimiento y contar con trazabilidad del desempeño de los agentes.

Deberá ser posible la visualización de resultados por canal o servicio, agente, fecha, coordinador, tipo de error.

h) Herramientas suministradas por la entidad.

Dentro de las herramientas suministradas por la entidad se encuentra el acceso a las aplicaciones consultadas, entre otras son:

- Sistema de trámites y providencias.
- SIPI.
- Recaudos.
- SIRA.
- Front Desk.

i) Consultas a bases de datos.

Actualmente no se hacen consultas directas a bases de datos de la entidad.

j) Actividades desarrolladas por el BackOffice (respuestas de las solicitudes escritas)

- Ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración y respuestas de los procesos desarrollados por el canal BackOffice
- Recibir, conocer y gestionar sobre los derechos de petición, solicitudes de información y reclamaciones radicadas directamente en la Superintendencia de Industria y Comercio, dando cumplimiento a lo establecido en el marco de la Ley 1755 de junio de 2015, además, cumplir las instrucciones impartidas y los procedimientos internos adoptados para cada proceso.
- El asesor BackOffice del grupo de Atención al Ciudadano, es el encargado de brindar respuestas idóneas a los ciudadanos que radican peticiones a través de los diferentes canales. Estas respuestas son realizadas y notificadas por el medio que la persona indica dentro de su petición.
- Los canales de radicación establecidos son Correo electrónico, Ventanilla o Físico, Telefónico, Página Web y/ o canales virtuales, Quioscos Informáticos
- El desarrollo de la gestión del asesor BackOffice inicia desde el momento en que se asigna a su usuario los correspondientes radicados a solucionar a través del sistema de trámites de la entidad, dentro de cada petición el asesor debe identificar el tipo de respuesta a brindar de acuerdo con las peticiones establecidas para realizar cada una de estas, tales como:

- 317 - Derechos de Petición.
 - 334 - Remisión de Información.
 - 365 - Reclamos, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones.
-
- 324 – Petición Interna.

Estos trámites se asignan a las peticiones de los ciudadanos, de acuerdo con las problemáticas o solicitudes que se identifiquen en el escrito.

El tiempo de respuesta de la petición por el asesor BackOffice empieza a contar desde el día hábil siguiente a su radicación con el fin de dar solución dentro de los términos establecidos por la ley (el término para resolver toda petición es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción). El asesor BackOffice debe tener en cuenta los términos de respuesta internos que maneja la Superintendencia de Industria y Comercio.

Actuaciones de salidas (Actuación)

- 440 - Respuesta
- 471 - Traslado Externo
- 470 - Traslado Interno
- 330 – Comunicación
- 339 - Comunicación por C.D. (correo devuelto)

Este tipo de actuaciones inician cuando el asesor BackOffice genera respuesta de acuerdo con la problemática del ciudadano. En este proceso se deben consultar los antecedentes del ciudadano, para verificar anteriores radicaciones realizadas por este ciudadano y así poder brindar una respuesta idónea a la solicitud.

Después de realizada toda la gestión de respuesta y generación de la carta, el BackOffice debe hacer el registro en el sistema FUG (Formato Único de Gestión) de la respuesta realizada, documento que será consultado por el revisor para verificar la trazabilidad de los casos asignados y resueltos por el asesor.

- Actividades back office en SIC Facilita y Canal Escrito

Recepción de la Solicitud:

En esta etapa se reciben los reclamos, por tratarse de radicaciones virtuales, se direccionan automáticamente a la dependencia responsable y como soporte le quedará al usuario el número de radicado.

Revisión SIC:

En esta etapa, el reclamo es asignado automáticamente a uno de los funcionarios dispuestos por el Grupo de Atención al Ciudadano para ser gestionado, quien debe realizar las siguientes acciones:

- Verificar que el reclamo no presente ninguna inconsistencia de carácter técnico, en dado caso de encontrar alguna se debe reportar al administrador de la plataforma SIC Facilita.
- Verificar si el reclamo interpuesto, es competente para ser desarrollado en la plataforma SIC Facilita. En caso de carecer de competencia, el funcionario debe generar la respuesta correspondiente a través del sistema de trámites de la Entidad y generar el cierre en la plataforma SIC Facilita.

Dentro del proceso de revisión se dan las etapas de gestión del reclamo:

Gestión de los Reclamos:

Toda la gestión de los reclamos interpuestos se realizará de manera virtual, a través de la plataforma SIC Facilita.

Cada uno de los reclamos deberá ser asignado automáticamente a los funcionarios dispuestos por la Superintendencia, quienes serán los facilitadores en el proceso y quienes serán encargados de gestionar el reclamo desde su radicación, hasta su finalización. Los reclamos se deben gestionar, de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- **Reclamo Pendiente Gestión Proveedor:** Inicialmente el reclamo tendrá un estado denominado “pendiente gestión proveedor” ya que el proveedor puede ejecutar una acción sobre la Reclamación (aceptarla, hacer una contrapropuesta, solicitar una sesión de chat) durante los primeros 6 días de haberse radicado la misma.
- **Reclamo Cerrado con Pretensión Aceptada:** Dentro de la gestión de los reclamos, el proveedor puede aceptar la pretensión solicitada por el consumidor al momento de radicar el reclamo. Una vez el proveedor genere la aceptación y las condiciones de hacer efectiva la misma, el sistema automáticamente genera la respuesta con la que se finaliza el trámite.
- **Reclamo Cerrado con Acuerdo previo:** Dentro de la gestión de los reclamos, el proveedor puede cerrar la reclamación con acuerdo previo, lo que indica que se realizó un acuerdo entre el consumidor y proveedor, sin intermediación de la SIC y existe un soporte de este, el cual el proveedor debe adjuntar a la reclamación. Una vez el proveedor genere el acuerdo previo en la plataforma, un funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano debe confirmar el acuerdo con el consumidor y aceptar o rechazar el mismo. Finalmente, si el acuerdo es aceptado, el sistema automáticamente genera la respuesta con la que se finaliza el trámite.

- Cierre Cerrado con Contrapropuesta Aceptada: Dentro de la gestión de los reclamos, el proveedor a través de la plataforma puede generar una contrapropuesta al consumidor. El cierre se genera cuando el consumidor ha aceptado la contrapropuesta hecha por el proveedor y a su vez acepta las condiciones expuestas para el cumplimiento de esta y el sistema automáticamente genera la respuesta con la que se finaliza el trámite.
- Cerrada por No gestionable en SICFacilita: El facilitador identifica que no es una reclamación que se deba atender a través de la plataforma SICFacilita e informa al consumidor mediante una respuesta.
- Cerrada - Por Duplicidad: El facilitador identifica que es una reclamación duplicada y la cierra.
- Chat de Mediación: Cuando el consumidor interpone una reclamación y ésta no se resuelve durante los primeros 6 días, el sistema programa una sesión de chat para dirimir la controversia, organizando una cita en las agendas de cada uno de los intervinientes (consumidor, proveedor y facilitador de la SIC).

Estando en el chat de mediación, el consumidor puede empezar a dirimir su controversia con el proveedor, manifestando su pretensión y argumentado su posición frente a la reclamación interpuesta; a su vez el facilitador de la SIC debe actuar de forma neutral, orientándose para que puedan encontrar una pronta solución.

Una vez terminada la sesión de chat de mediación, el facilitador generará las respectivas actas (con acuerdo o contrato de transacción, sin acuerdo, por inasistencia). Al generar las actas el sistema automáticamente genera la respuesta con la que se finaliza el trámite.

Mediación.

En esta etapa se desarrolla la mediación virtual, en la que concurren proveedores, consumidores y facilitadores de la SIC, quienes se encargaran de iniciar la mediación y facilitaran el diálogo entre las personas que concurren de una manera neutral e imparcial.

La mediación genera las siguientes actividades:

- Activación del chat de mediación dentro del protocolo establecido.
- Desarrollo de la mediación dentro del protocolo establecido.
- Generar las actas correspondientes al finalizar cada sesión de chat, según sea el caso (con acuerdo o contrato de transacción, sin acuerdo, por inasistencia).
- Una vez se realice el cierre y la generación del acta, la plataforma genera una respuesta automática virtual, que se comunicará al consumidor de manera inmediata a través de su correo electrónico.

- Verificar que el reclamo no presente ninguna inconsistencia de carácter técnico después de toda la gestión que se desarrolló en el mismo, en dado caso de encontrar alguna se debe reportar al administrador de la plataforma SIC Facilita.

- k) Desarrollo de chat, ver en el literal anterior “Alcance de los desarrollos a realizar”

- l) Transferencia de llamadas – No aplica, no se realiza esta gestión actualmente.

- m) Pareto para implementar bots


[Anexo 6 Pareto para implementar bots](#)

- n) Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación.
Ver cuadro Recurso Humano (página 1)
Asesores por zona (página 4)

- o) Integración con otras aplicaciones de la entidad compradora.
Actualmente no se tienen integración con aplicaciones de la entidad.

Inicio de la operación, periodos de estabilización del servicio, finalización de la operación, y tiempos de aprovisionamiento del servicio

La entidad se acoge a los términos establecidos en el anexo 1- Fichas técnicas y condiciones transversales Proceso de Contratación CCENEG-033-01-2020 del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021



Reporte Certificado de Disponibilidad Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:

MHmhnieto

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:

35-03-00

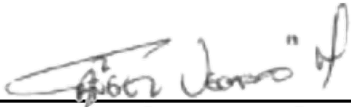
Fecha y Hora Sistema:

2023-01-03-8:54 a. m.



MARTHA HELENA NIETO ZORRO

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL											
El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"											
Numero:	3223	Fecha Registro:	2023-01-02	Unidad / Subunidad ejecutora:	35-03-00 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO						
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado		Tipo:	Gasto		Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial:	14.400.000.000,00	Valor Total Operaciones:	0,00		Valor Actual.:	14.400.000.000,00	Saldo x Comprometer:	14.400.000.000,00	Vr. Bloqueado	0,00	
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL					AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS						
Número:	3223	Fecha Registro:	2023-01-02	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:			
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO											
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO	
000 SIC - GESTION GENERAL	C-3599-0200-5-0-3599007-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO A NIVEL NACIONAL	Propios	21	CSF							
						Total:	14.400.000.000,00	0,00	14.400.000.000,00	14.400.000.000,00	0,00
Objeto:	ITEM1.1.2.2 PRESTACIÃ"N DE SERVICIOS DEL CENTRO DE CONTACTO DE LA ENTIDAD - 2023										



Firma Responsable

	FICHA TÉCNICA DE CRITERIOS AMBIENTALES O DE SOSTENIBILIDAD				Código: SC03-F21
				SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Versión: 5
	OBJETO DEL CONTRATO: 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 al ciudadano, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial, en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.				
ETAPA	TEMA	CRITERIO AMBIENTAL (Descripción)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO PARA EL PAGO (Especifique)	
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
OBSERVACIÓN: Al presente estudio previo, la Entidad no le incluye criterios de sostenibilidad ambiental frente a la adquisición del servicio en mención, debido a la modalidad en la que se va a realizar el proceso (Acuerdo Marco) ya vienen establecidos dentro de las obligaciones específicas de dicho Acuerdo Marco. Por lo tanto, pero el proveedor deberá dar cumplimiento a la o las obligaciones ambientales establecidas en dicho Acuerdo.					
ELABORÓ	Mariana Torres Prada – Profesional responsable del Sistema de Gestión Ambiental				
FECHA	2023-02-022				