ANEXO 2

PARÁMETROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Horario de Servicio del Centro de Contacto:

El horario de atención fijado en todos los canales de atención previstos por el ICBF se deben prestar durante las 24 horas, de lunes a domingo incluido los días festivos, para lo cual el contratista deberá organizar los turnos de atención y garantizar la atención de conformidad con la demanda de atención.

El contratista deberá garantizar además que en los horarios no hábiles (de lunes a viernes a partir de las 5:00 p.m. y hasta las 6:00 a.m. y los fines de semana), se preste atención presencial en la Sede de la Dirección General. El horario podrá ser modificado de acuerdo con las necesidades del servicio.

2. Nivel de Servicio:

El nivel de servicio exigido por el ICBF para la prestación del servicio de atención telefónica y es de 90 - 20, es decir que del total de las llamadas entrantes el 90% deben ser atendidas antes de 20 segundos. Con base en este nivel de servicio el contratista trabajará el dimensionamiento de personal y recursos necesarios para garantizar la prestación del servicio.

En el canal virtual el nivel de servicio exigido por el ICBF, deberá ser del 90% como mínimo del servicio.

Para los canales, escrito y presencial el nivel de servicio exigido será del 100% de las peticiones.

Sin embargo, el nivel de servicio se podrá modificar o ajustar de acuerdo con los requerimientos o necesidades que planteé el ICBF. El proveedor debe estimar con cuántos puestos de trabajo debe contar para garantizar el nivel de servicio ofrecido, teniendo en cuenta que para el mínimo solicitado (90-20), con un TMO de 5 minutos, se requieren 71 asesores telefónicos. De existir crecimientos inesperados, los planes de contingencia se pactarán con el ICBF con el objetivo de que no se alteren los niveles de servicio.

La fórmula del Nivel de Servicio será:

Llamadas contestadas por asesor antes de 20 segundos + llamadas atendidas efectivamente por el IVR/ total llamadas que ingresan a la planta telefónica.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Llamadas atendidas efectivamente por el IVR: Todas aquellas llamadas en las cuales el ciudadano alcanzó a digitar una de las opciones establecidas en el IVR.

3. Nivel de Abandono Máximo Permitido:

Se entiende por abandono toda llamada que el ciudadano cuelgue después de:

- Haber sido contestada por el agente telefónico.
- Haber sido contestada por el IVR sin que el ciudadano haya digitado ninguna opción.

El nivel de abandono de las llamadas no podrá superar el 5% del total de las llamadas recibidas.

La fórmula del nivel de abandono será:

(Llamadas abandonadas - Llamadas abandonadas antes de 5 segundos/Llamadas recibidas – llamadas abandonadas antes de 5 segundos).

4. Nivel de Atención

Llamadas atendidas/ (Llamadas recibidas – Llamadas abandonadas antes de los 5 segundos).

5. Nivel de Ocupación por hora de los asesores:

El nivel de ocupación mínimo de los asesores deberá ser del 65% o superior para optimizar los recursos.

Formula de Nivel de Ocupación:

(Volumen de llamadas en una hora x TMO en segundos)/ (Número de asesores x 3600 segundos).

6. Promedio de duración de la llamada:

El promedio de duración de las llamadas atendidas por asesor estará entre 300 y 420 segundos, para las líneas de atención del ICBF, el cual dependerá del tipo de petición que realice el ciudadano. En caso de implementarse, para las llamadas atendidas por IVR, el promedio de duración variará de acuerdo con la información solicitada por el ciudadano. Cabe resaltar que de acuerdo con el tipo de petición que realicen los ciudadanos algunas llamadas podrán presentar tiempos de atención superior al promedio establecido.

7. Puestos de Trabajo:

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Los puestos de trabajo del área de atención telefónica del Centro de Contacto, deberán ser cubículos separados para evitar la interferencia de ruido entre los asesores. Así como cumplir con todas las normas de espacio y ubicación (salud ocupacional) para el buen desempeño de la labor de los asesores de atención telefónica.

8. Monitoreos, Auditorias y Capacitaciones:

Deberá entregar un informe mensual en el que se detallen las mediciones de calidad de los asesores y el personal de backoffice, de acuerdo con el volumen de monitoreos y auditorías realizadas y exigidas por el ICBF.

Así mismo informaran la cantidad y tema de las capacitaciones realizadas a los asesores del centro de contacto incluyendo las estrategias de mejoramiento del servicio e indicadores de gestión, en los casos que así se requiera. Este documento será analizado con el supervisor del contrato en reuniones periódicas donde se adoptarán las medidas necesarias.

Los monitoreos se realizarán a cada uno de los asesores de atención telefónica y virtual, y se entregarán en un informe mensual consolidado teniendo en cuenta la antigüedad de los asesores así:

Asesores Nuevos (1 a 3 meses en la operación): 3 Monitoreos diarios
Asesores Antiguos (3 meses en adelante): 1 Monitoreo diario

Los monitoreos deberán realizarse de acuerdo con los formatos que para tal fin apruebe o disponga el supervisor del contrato. Los formatos podrán ser elaborados por el contratista, de acuerdo con cada uno de los servicios ofrecidos por el Centro de Contacto y las diferentes Líneas Gratuitas de Atención del ICBF.

Las auditorias se realizarán al resto del personal que apoya la operación del Centro de Contacto y se entregarán en un informe mensual consolidado teniendo en cuenta acciones de mejora para el proceso.

9. Procesos Inducción y Reinducción:

Los procesos de Inducción y Reinducción del personal del Centro de Contacto se realizarán al inicio del contrato de acuerdo con la estrategia de capacitación diseñada, la cual se resume en el siguiente cuadro:

ETAPA	FASE	RESPONSABLE
PRIMERA ETAPA	Capacitación procesos, procedimientos, trámites, programas y servicios que brinda el ICBF	ICBF – Operador

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

SEGUNDA ETAPA	Primera – Presentación Corporativa	Operador responsable de la administración del Centro de Contacto
	Segunda – Normatividad	ICBF – Operador
	Tercera – Proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el ICBF.	ICBF – Operador
	Quinta – Herramienta Tecnológica SIM y Tipificación de peticiones para el centro de contacto.	ICBF – Operador
	Sexta – Procesos y procedimientos Centro de Contacto.	Operador
	Séptima – Taller de práctica y evaluación	Operador

Nota: La primera capacitación de conocimientos generales será dirigida por El ICBF en la ciudad de Bogotá, la cual tendrá una duración máxima de 16 horas, es decir, dos días con jornada de 8 horas diarias; el contratista deberá garantizar la asistencia del 100% de los integrantes de la operación asumiendo los gastos necesarios para ello, (Gerente de Proyecto, Jefes de Operaciones, Supervisores, Asesores y personal de Back office).

El contratista deberá garantizar todos los requerimientos logísticos y administrativos para la capacitación.

Los contenidos de las capacitaciones, material de información y expositores serán suministrados por EL ICBF.

Las capacitaciones al personal nuevo que ingresan por los índices de rotación, deberán cumplir con el esquema señalado.

Las actualizaciones posteriores necesarias, se harán al equipo de Coordinación Estratégica (Gerente de Proyecto, Jefe de Operaciones, Supervisores y Líderes de Calidad y formación) quienes multiplicarán la información.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Mensualmente el contratista deberá brindar capacitación a todo el personal del centro de contacto sobre los siguientes temas:

- Atención telefónica
- Manejo de clientes difíciles
- Comunicación Efectiva y/o Asertiva
- Taller sobre “Escucha”
- Charlas corporativas
- Inteligencia Emocional
- Servicio al Ciudadano

Plan de Bienestar Laboral

El contratista debe implementar acciones que permitan una atención con calidad y calidez; así como, la prevención del “Síndrome Burnout” (síndrome de desgaste ocupacional) a la operación en general y con especial atención al equipo de profesionales que suministran atención especializada, por la prolongada exposición a situaciones de estrés y alta intensidad, generadas por la atención de casos críticos a la Población.

Lineamientos de servicio al cliente.

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

Implementar un plan de formación y orientación dirigido a todo el personal de la operación (Gerente de Proyecto, Jefe de Operaciones, Supervisores, etc.) en temas de servicio al cliente con calidad, oportunidad y calidez. Este se desarrollará de acuerdo con lo siguiente:

- Intensidad: Dos (2) horas mensuales por persona
- Temáticas: Servicio al cliente, de acuerdo con el contenido provisto por la Entidad.
- Metodología: presencial y/o virtual
- Lugar: Sede del contratista
- Realizadores: las acciones deben ser lideradas por el equipo de formación del contratista, en coordinación con el supervisor del contrato(orientación y aprobación)

Desarrollar acciones de motivación y sensibilización con las personas vinculadas para la prestación del servicio, que consistan en: campañas participativas, jornadas lúdicas, actividades de movilización de alto impacto.

- Cantidad: tres (3) por trimestre

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

- Temáticas: Servicio al cliente, de acuerdo con el contenido provisto por la Entidad
- Metodología: actividades lúdicas, participativas e innovadoras, que involucren a las personas vinculadas en la operación. Algunas acciones sugeridas son: campañas de sensibilización, concursos alrededor del servicio al cliente, reconocimientos e incentivos, día de la calidez, actividades a través de medio no convencional tipo flashmobs***,** marketing viral*****,** entre otras estrategias.
- Lugar: sede del contratista
- Realizadores: las acciones deben ser lideradas por el equipo de formación del proponente.

***** Flashmobs: acción organizada en la que un grupo de personas se reúne de repente en un lugar y realiza algo inusual y luego se dispersa rápidamente.

******* Marketing viral: técnicas que funcionan a través de las Redes Sociales y otros medios electrónicos, en donde se realizan procesos de replicación viral de mensajes.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co