

ANEXO 3

PERSONAL REQUERIDO PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

Para la operación del servicio del Centro de Contacto del ICBF se deberá contar con personal que posea los perfiles que a continuación se enuncian y se ubicarán de acuerdo a la distribución dispuesta para la operación que la entidad determine.

1. PERFILES:

<u>CARGO</u>	<u>CARACTERÍSTICAS</u>	<u>CANTIDAD</u>
Agentes de Atención	Estudiantes de: Psicología, Trabajo Social, Derecho, Pedagogía Infantil, Sociología, ciencias políticas, Desarrollo Familiar y Antropología, con experiencia mínima de 4 meses en servicio al cliente o estudiantes de otras carreras, con experiencia en servicio al cliente en temas sociales afines con programas y servicios del ICBF, con experiencia mínima de 8 meses. Objetivo del cargo: responsables de la atención, recepción y direccionamiento de peticiones efectuadas por los NNA y demás ciudadanos que requieran atención por los diferentes canales de atención del ICBF, de acuerdo con los protocolos establecidos. Se debe contar con mínimo 3 agentes de atención que tengan dominio del idioma inglés fluido hablado y escrito, otros idiomas (francés, italiano, alemán o portugués). Así como se debe contar con mínimo 2 agentes de atención capacitados en Lengua de Señas Colombiana. Para la línea de soporte aplicativos ICBF y llamadas outbound se puede incluir en el perfil a: ingenieros electrónicos, de sistemas y administradores así como técnicos y tecnólogos afines a estas carreras. Para el manejo del conmutador de la sede de la dirección general del ICBF, se requiere perfil técnico.	Se requiere como mínimo 72 agentes de atención. Sin embargo, el número puede aumentar o disminuir de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la operación. 5 agentes. Sin embargo, el número puede aumentar o disminuir de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la operación.
Agentes Especializados	Profesionales titulados en Derecho, Psicología y Trabajo social con especialización.	Se requiere como mínimo 6 agentes



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención



	Abogados con especialización en: Derecho de Familia, Derechos de la Infancia y la Adolescencia o experiencia específica de dos (2) años en el área de familia. Psicólogos y Trabajadores Sociales con especialización en: áreas relacionadas con intervención terapéutica en familia, psicología jurídica o 2 años de experiencia específica. Adicionalmente, experiencia profesional que incluya: - intervención en problemáticas de abuso sexual o explotación sexual - intervención en maltrato infantil o violencia intrafamiliar. - intervención terapéutica breve y manejo de crisis. • Preferiblemente con experiencia en Call Center, centro de contacto o afines de 8 meses. • Objetivo del Cargo: responsables de la atención, direccionamiento y respuesta de peticiones que ingresen por los diferentes canales de los NNA y demás ciudadanos que requieran atención especializada en programas y servicios que brinda la entidad, psicológica diferencial y especializada. Responsables de la atención de las llamadas de los ciudadanos (as) que requieran asesoría especializada en temas jurídicos, que ingresen por las líneas de atención telefónica del ICBF	especializados. Sin embargo, el número puede aumentar o disminuir de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la operación.
Agente de Calidad	Estudiantes universitarios con mínimo 3 semestres o profesionales en: Derecho, Psicología, Trabajo Social, Pedagogía Infantil, Sociología, Ciencias Políticas, Desarrollo Familiar y Antropología, con experiencia mínima de 6 meses en Call center, Centro de Contacto y afines. Objetivo del Cargo: responsables del control de calidad, monitoreo, trámite y direccionamiento, de las peticiones hechas por los NNA y demás ciudadanos realizadas a través del Centro de Contacto, coordinar la estrategia de monitoreo aleatorio a los agentes de atención y la respectiva retroalimentación.	Se requiere como mínimo 1 por cada 10 agentes. Sin embargo, el número puede aumentar o disminuir de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la operación.
Analistas de Gestión	• Profesionales en: Psicología, Trabajo Social, Derecho, Pedagogía Infantil, Sociología, ciencias políticas, Desarrollo Familiar, Antropología, Administrador de Empresas, Ingeniero Industrial, Economista, Estadística y carreras afines con experiencia de 8 meses en Call center, Centro de Contacto y	Se requiere como mínimo 1 analista por cada 33 Puntos de Atención



	afines. • Objetivo de cargo: responsables de seguimiento, evaluación de gestión y análisis cuantitativo y cualitativo, de las peticiones registradas en el módulo de atención al ciudadano de la herramienta tecnológica SIM a nivel nacional (todos los puntos de atención del ICBF). • Por lo menos 1 de los Analistas de Gestión además del perfil antes señalado deberá contar con (1) año de experiencia en manejo de bases de datos y office, así como conocimiento avanzado de la herramienta SPSS o similares.	(regional, centros zonales)* para operación nacional. Sin embargo, el número puede aumentar o disminuir de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la operación.
Supervisor	Profesional en Administración de Empresas, Ingeniero Industrial, Derecho, Trabajo Social, y/o Economía, debe demostrar por lo menos dos (2) años de experiencia como supervisor de Call Center, Centros de Contacto o manejo de grupos de trabajo, o afines. Objetivo del cargo: Supervisar y evaluar la gestión de los agentes en el canal asignado de acuerdo con los protocolos de servicio y las Políticas del Centro de Contacto para analizar los resultados y generar propuestas de mejora para el cumplimiento de las metas establecidas.	Se requiere mínimo uno por cada 25 personas de la operación del centro de contacto, el número puede aumentar o disminuir de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la operación.
Jefe de Operaciones	Profesional en: Administración de Empresas, Derecho, Trabajo Social Economía, Ingeniería Industrial o de Sistemas, debe demostrar por lo menos dos (2) años de experiencia como Jefe de Operaciones o supervisor de Call Center, Centros de Contacto, o afines Objetivo del cargo: dirigir, coordinar y asesorar la operación, planear y realizar seguimiento al estado de todos los aspectos relacionados con la operación, encontrando oportunidades de mejora. Debe garantizar excelentes resultados en la operación.	Se requiere un jefe de operaciones para el manejo del centro de contacto. <u>Sera el enlace de la operación entre el operador y la entidad, dependerá laboralmente</u>



		<u>del operador.</u>
Formador	Profesional en Ciencias de la Educación y/o Ciencias Humanas y Sociales. Un (1) año de experiencia en Formación de Call Center o Desarrollo de contenidos de formación. Objetivo del cargo: desarrollar procesos de capacitación, retroalimentación, formación y seguimiento del personal de la operación.	Se requiere mínimo un formador por cada 60 personas de la operación. Sin embargo, el número de formadores puede aumentar o disminuir de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la operación.

Resumen personal mínimo requerido

Personal	Cantidad
Agentes de Atención	72
Agentes Especializados	6
Asesores de Calidad	8
Analistas de Gestión	8
Supervisores	3
Jefe de Operaciones	1
Formador	2

* Puntos de atención: el ICBF cuenta en la actualidad con 208 centros zonales, 33 regionales y 14 Unidades locales de atención.

**El número de agentes puede aumentar o disminuir de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la



operación.

2. DISTRIBUCIÓN DE ACUERDO A LA OPERACIÓN

La distribución de la operación se efectuara de acuerdo a las disposiciones dadas por la entidad, en general, se realiza de acuerdo a los diferentes canales de interacción y al proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el ICBF.

2.1. Canal Telefónico

AGENTES DE ATENCIÓN	Recepción y registro de peticiones que ingresen a través de la Línea Gratuita Nacional del ICBF 018000 918080 y Línea especializada de atención de Abuso Sexual 018000 112440, ingresos por el medio Click to Call, línea 106, línea de soporte aplicativos.
AGENTES ESPECIALIZADOS	Contestar y direccionar llamadas a las dependencias de la Sede de la Dirección General, que ingresen al conmutador 4377630.
AGENTES DE CALIDAD	Atender peticiones de acuerdo a la especialidad que requieran la atención en especializada en Derecho de Familia, Intervención en crisis, casos de abuso sexual y otros que se consideren temas complejos que no puedan ser orientados por agentes de atención.
AGENTES DE CALIDAD	Efectuar control de calidad a las peticiones recibidas por el canal telefónico, establecer el trámite de acuerdo al tipo de petición y efectuar el direccionamiento a la dependencia o responsable de dar respuesta efectiva en los diferentes puntos de atención del ICBF

2.2. Canal presencial

AGENTES DE ATENCIÓN	Brindar orientación e información a todos los ciudadanos que ingresen al punto de atención ubicado en la Sede de la Dirección General.
AGENTES ESPECIALIZADOS	Atender peticiones de acuerdo a la especialidad que requieran la atención en especializada en Derecho de Familia, Intervención en crisis, casos de abuso sexual y otros que se consideren temas complejos que no puedan ser orientados por agentes de atención.
AGENTES DE CALIDAD	Efectuar control de calidad a las peticiones recibidas por el canal presencial, establecer el trámite de acuerdo al tipo de petición y

	efectuar el direccionamiento a la dependencia o responsable de dar respuesta efectiva en los diferentes puntos de atención del ICBF
--	---

2.3. Canal Escrito

AGENTES DE ATENCIÓN	Registrar en la herramienta tecnológica SIM las peticiones que ingresen por el Grupo de Gestión documental en la Sede de la Dirección General y excepcionalmente correspondencia que se reciba en los puntos de atención del ICBF a nivel nacional que requiera apoyo de la Dirección de Servicios y Atención.
AGENTES DE CALIDAD	Efectuar control de calidad a las peticiones recibidas por el canal escrito, establecer el trámite de acuerdo al tipo de petición y efectuar el direccionamiento a la dependencia o responsable de dar respuesta efectiva en los diferentes puntos de atención del ICBF.

2.4. Canal Virtual

AGENTES DE ATENCIÓN	Registrar en la herramienta tecnológica SIM las peticiones que ingresen por los medios dispuestos como canal virtual; correo electrónico, chat, redes sociales.
AGENTES ESPECIALIZADOS	Atender y dar respuesta a las peticiones de acuerdo a la especialidad que requieran la atención en especializada en Derecho de Familia, Intervención en crisis, casos de abuso sexual y otros que ingresen por el canal virtual; correo electrónico, chat, redes sociales.
AGENTES DE CALIDAD	Efectuar control de calidad a las peticiones recibidas por el canal escrito, establecer el trámite de acuerdo al tipo de petición y efectuar el direccionamiento a la dependencia o responsable de dar respuesta efectiva en los diferentes puntos de atención del ICBF.

2.5. Para todos los canales se requiere

2.5.1. Analistas de Gestión

ANALISTAS DE GESTIÓN	La intervención de los analistas de gestión será de forma transversal a todas las peticiones que se reciban en los puntos de atención de la ICBF; centro de contacto, regionales, centros zonales, CAIF, CESP, CAIVAS y demás puntos donde se registre en la herramienta tecnológica SIM – Módulo de Atención al Ciudadano y se implemente el Proceso de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el ICBF. Los profesionales actuarán de manera transversal dentro de la estructura de la operación; en todos los canales, en especial serán los responsables de seguimiento, evaluación de gestión y análisis cuantitativo y cualitativo, de la peticiones registradas en el módulo de atención al ciudadano de la herramienta tecnológica SIM a nivel nacional (todos los puntos de atención del ICBF).
----------------------	--

2.5.2. Formador

FORMADOR	Desarrollar procesos de capacitación, retroalimentación, formación y seguimiento del personal del Centro de Contacto, teniendo en cuenta los lineamientos técnicos del ICBF y normatividad vigente sobre los programas y servicios que se brindan en la entidad.
----------	--

2.5.3. Supervisor

SUPERVISOR	Supervisar, evaluar y brindar soporte a la gestión de los agentes de atención, agentes especializados, asesores de calidad y analistas de gestión de acuerdo a los protocolos de servicio y las Políticas del Centro de Contacto para analizar los resultados y generar propuestas de mejora para el cumplimiento de las metas establecidas.
------------	--

2.5.4. Jefe de Operaciones

JEFE DE OPERACIONES	Dirigir, coordinar y asesorar la operación, planear y realizar seguimiento al estado de todos los aspectos relacionados con la operación, encontrando oportunidades de mejora. Debe garantizar excelentes resultados en la operación
---------------------	--

3. FUNCIONES DEL PERSONAL DEL CENTRO DE CONTACTO: Con base en lo

- 3.1.11. Realizar control de calidad, trámite y cierre del 100% de las peticiones que ingresan durante su turno a través del Centro de Contacto.
- 3.1.12. Cuando la solicitud del servicio lo amerite, de acuerdo con los protocolos establecidos por el ICBF, articular el Sistema Nacional de Bienestar Familiar con el fin de resolver la necesidad del ciudadano.
- 3.1.13. Atender y direccionar todas las llamadas que ingresen al conmutador de la Sede de la Dirección General a las dependencias y profesionales del ICBF.
- 3.1.14. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.

3.2. AGENTES ESPECIALIZADOS

- 3.2.1. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad todas las peticiones de niños, niñas, adolescentes y ciudadanos que se reciban en el centro de contacto y que por sus características requieren una asesoría especializada profesional, bien sea en Derecho de Familia, Atención en Crisis o Atención en Abuso Sexual, cumpliendo con los niveles de servicio exigidos por la Entidad.
- 3.2.2. Utilizar los protocolos de atención, las preguntas filtro y las respuestas a las preguntas más frecuentes, previa aprobación del ICBF, para la atención y respuesta de las solicitudes de los ciudadanos que requieren asesoría especializada, recibidas por el Centro de Contacto del ICBF.
- 3.2.3. Suministrar al ciudadano la información requerida y dar el trámite y/o respuesta a su necesidad, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad del servicio brindado.
- 3.2.4. Registrar todas las solicitudes ciudadanas que se reciban por el canal asignado del Centro de Contacto en el Sistema de Información Misional del ICBF.
- 3.2.5. Orientar y remitir al ciudadano, cuando el servicio así lo amerite, al punto de atención del ICBF, dependencia del ICBF o entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, de acuerdo a su ubicación geo-espacial y la competencia para resolver la petición.

- 3.2.6. Verificar si el ciudadano esta previamente registrado en el Sistema de Información Misional
- 3.2.7. Clasificar y tipificar las peticiones de los niños, niñas, adolescentes y ciudadanos de acuerdo a los criterios fijados para cada petición en la herramienta tecnológica SIM.
- 3.2.8. Georeferenciar correctamente las direcciones en que se requiera hacer una verificación o constatación por parte de la Entidad.
- 3.2.9. Asistir y participar en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
- 3.2.10. Identificar oportunamente los casos en que se requiere solicitar ampliación de información a los ciudadanos para garantizar el dimensionamiento efectivo de su petición y efectuar el procedimiento que sea necesario para realizar la solicitud
- 3.2.11. Brindar respuesta inicial al ciudadano cuando la petición, por su competencia, requiera direccionamiento a un área, centro zonal, regional del ICBF o a otra entidad.
- 3.2.12. Brindar respuesta final y de fondo al ciudadano, en los términos de ley, de acuerdo con cada tipo de petición, cuando el Centro de Contacto sea el competente para responder.
- 3.2.13. Clasificar y tipificar correctamente en el SIM las peticiones de los ciudadanos, cumpliendo con los criterios de ortografía y redacción exigidos.
- 3.2.14. Estudiar e investigar permanente la normatividad referente al derecho de familia, socializarla con el grupo de trabajo y apoyar y asesorar en estos temas a la Dirección de Servicios y Atención.
- 3.2.15. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.

3.3. AGENTES DE CALIDAD

- 3.3.1. Realizar diariamente control de calidad al 100% de las peticiones que ingresan por cualquiera de los canales y servicios al Centro de Contacto.

- 3.3.2. Tramitar y asignar al área, regional, centro zonal competente del ICBF o entidad externa, el 100% de las peticiones que requieren direccionamiento y que ingresen por los diferentes canales y servicios que maneje el Centro de Contacto. Esta labor se deberá realizar el mismo día en que la petición es recibida en la Entidad.
- 3.3.3. Efectuar monitoreo al 100% de los agentes de atención, a través de las diferentes modalidades como: Monitoreo al lado, Monitoreo en tiempo real, Monitoreo por grabación de llamada, etc.
- 3.3.4. Retroalimentar al 100% de los agentes de atención respecto de los fallos y errores críticos y no críticos. Dicha retroalimentación se debe hacer utilizando las metodologías existentes en el mercado para tal fin, ejemplo: Retroalimentación Grupal, individual, pre turnos, escrita, en tiempo real interviniendo en llamada, etc.
- 3.3.5. Verificar si existía previamente una petición sobre el mismo asunto o del mismo peticionario en el sistema, con el fin de validar si se requiere tomar una petición nueva o un anexo a otra ya existente.
- 3.3.6. Verificar que el tipo de petición y el motivo coincida con lo solicitado por el ciudadano.
- 3.3.7. Verificar que el registro cuente con los campos mínimos requeridos para efectuar su efectivo trámite y direccionamiento.
- 3.3.8. Validar que la geo referenciación de los datos consignados en la petición sea correcta.
- 3.3.9. Asistir a las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
- 3.3.10. Llevar un control de errores por agente y por tipo de falla, el cual entregará diariamente al supervisor, como insumo para la retroalimentación de los agentes.
- 3.3.11. Revisar diariamente la información existente en el portal de Internet para mantenerse actualizado en los temas propios del ICBF.
- 3.3.12. Proponer mejoras para el desarrollo de sus funciones.

3.4. ANALISTAS DE GESTION

- 3.4.1. Realizar el seguimiento y control de conformidad con una muestra establecida por el ICBF, de las peticiones que ingresan a la Regional asignada a través del Módulo de Atención al Ciudadano del SIM.
- 3.4.2. Generar semanalmente el reporte del SIM correspondiente a las peticiones que requieren trámite (Denuncias PRD, Denuncias VIF, derechos de petición, derechos de petición denuncia PRD, quejas, reclamos, sugerencias, información y orientación con trámite y trámite de atención extraprocesal), en todos los estados, excepto anuladas.
- 3.4.3. Revisar OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA RESPUESTA, de acuerdo con el tipo de petición y los términos de ley.
- 3.4.4. Generar las alertas de las peticiones que se encuentran vencidas y próximas a vencerse de acuerdo con los términos de ley
- 3.4.5. Hacer los respectivos requerimientos al Coordinador del punto de atención que tenga pendiente la respuesta.
- 3.4.6. Realizar informes estadísticos con análisis cuantitativo y cualitativo del comportamiento de la operación sus tendencias y proyecciones, así como los diferentes que requieran las áreas.

3.5. FORMADOR

- 3.5.1. Realizar el proceso de inducción del personal nuevo cada vez que se requiera.
- 3.5.2. Presentar el plan de capacitación al supervisor del contrato para su aprobación y velar por su cumplimiento
- 3.5.3. Capacitar permanentemente al personal que integra la campaña del centro de contacto en los temas propios de la operación.
- 3.5.4. Evaluar periódicamente al personal
- 3.5.5. Presentar informes que contengan planes de mejora frente a los resultados obtenidos en las evaluaciones.
- 3.5.6. Elaborar el Plan de Incentivos para los asesores y personal del centro de contacto
- 3.5.7. Gestionar directamente las capacitaciones que sean necesarias con las áreas del ICBF.



- ### 3.6. SUPERVISOR

- 3.6.1. Vigilar, controlar y evaluar el desempeño de los asesores que conforman el Centro de Contacto.
- 3.6.2. Monitorear la adherencia y conectividad de los asesores y asesores especializados de los diferentes canales, en tiempo real.
- 3.6.3. Generar diariamente los reportes de requeridos para evaluar el comportamiento de la operación.
- 3.6.4. De acuerdo con los criterios establecidos (por agente, por regional, por malla de turnos, etc) distribuir y asignar tareas a los Asesores de Calidad y Analistas de Gestión.
- 3.6.5. Atender todas las consultas que realicen los asesores de su equipo, relacionadas con información, trámite o registro de las peticiones.
- 3.6.6. Llevar el control diario de las peticiones recibidas para garantizar el trámite oportuno de cada una.
- 3.6.7. Verificar a través del Sistema de Información Misional que las peticiones recibidas se tramiten en los tiempos estipulados.
- 3.6.8. Proponer mejoras en la prestación del servicio.
- 3.6.9. Asistir a las capacitaciones que programe el Dirección de Servicios y Atención
- 3.6.10. Llevar y consolidar un reporte de los errores cometidos por los asesores a su cargo para realizar la retroalimentación correspondiente y presentar planes de mejoramiento.



- 3.6.11. Organizar la malla der turnos de los agentes del Centro de Contacto para garantizar que la atención se preste las 24 horas, de acuerdo con los dimensionamientos semanales.
- 3.6.12. Servir como canal de comunicación entre las diferentes áreas del Centro de Contacto para garantizar el funcionamiento articulado del mismo.
- 3.6.13. Realizar informes mensuales de la gestión y desempeño de los asesores que hacen parte de las diferentes áreas del Centro de Contacto.
- 3.6.14. Generar un reporte semanal de recepción, clasificación y distribución de la correspondencia.
- 3.6.15. Garantizar la aplicación de las Normas de Archivística y Gestión Documental
- 3.6.16. Garantiza el correcto funcionamiento del sistema de control, localización y digitalización de la correspondencia, que llega y sale del Centro de Contacto.
- 3.6.17. Garantizar la seguridad y conservación de los documentos físicos y digitales que reposan en el archivo del Centro de Contacto.
- 3.6.18. Elaborar y presentar reportes diarios de la gestión realizada.

Supervisión analistas de gestión

El supervisor que tenga a cargo a los analistas de gestión deberá además tener en cuenta las siguientes tareas:

1. Dar un visto bueno a los productos entregados por los analistas de gestión, verificando oportunidad, calidad y veracidad de la información.
2. Canalizar ante el ICBF los requerimientos de bases de datos especiales demandas por los analistas de gestión
3. Vigilar, controlar y evaluar el desempeño de los profesionales a su cargo.
4. Monitorear la adherencia de los profesionales en tiempo real.
5. Atender todas las consultas que realicen los profesionales a su cargo.
6. Auditar el personal a su cargo de acuerdo con la periodicidad establecida.
7. Servir como canal de comunicación entre las diferentes áreas del Centro de Contacto para garantizar el funcionamiento articulado del mismo.
8. Realizar informes mensuales de la gestión y desempeño de los

las condiciones de desarrollo del Proyecto, las proyecciones financieras de ejecución y las políticas generales de operación.

8. DIMENSIONAMIENTO DEL PERSONAL

El contratista deberá 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 (tiempo medio de operación) de 5 minutos y un tráfico promedio diario de 13.000 llamadas se requiere un mínimo de 72 agentes de atención. 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. Nivel de servicio (90-20) significa que el 90% de las llamadas entrantes sean contestadas en menos de 20 segundos

1.1.1. Garantizar la permanencia del recurso humano requerido por el ICBF en los puestos de trabajo y horarios establecidos de manera que si algún agente no se presenta sea reemplazado por otro con el mismo perfil y calidades. Se deberá contar con por lo menos una persona de Backup para cada uno de los cargos puestos de trabajo, que no podrá ser ninguna de las personas que estén en ese momento laborando con la operación. Este requerimiento será para todo el personal establecido en el Anexo N° 4 Personal Requerido para la Prestación del Servicio.

9. TRASLADOS DE PERSONAL A PUNTOS DE ATENCION

1.1.2. Eventualmente los profesionales deberán desplazarse a los centros zonales y Regionales del país con el fin de realizar el desarrollo de sus funciones, para lo cual el contratista deberá disponer de todos los medios necesarios para dichos desplazamientos basados en los parámetros y tablas de comisiones del ICBF para tal fin. Los costos de viajes y viáticos no deben incluirse en la propuesta, estos serán cobrados al ICBF cuando efectivamente se hayan realizado el respectivo desplazamiento. En relación a los costos se debe tener en cuenta que:

- Cuando el desplazamiento es a un Centro Zonal en la ciudad de Bogotá, puede ser diario y el transporte lo asume el ICBF.
- Cuando los desplazamientos sean al resto del país los costos los deberá cubrir el proveedor, teniendo en cuenta la resolución vigente de gastos de viajes y viáticos del ICBF para sus funcionarios y con cargo en la facturación al ICBF del periodo respectivo.

8.10. 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:

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Esquema numerado + Nivel: 1 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

Con formato: Sin viñetas ni numeración

Con formato: Fuente: Negrita

Con formato: Esquema numerado + Nivel: 1 + Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... + Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda + Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

Con formato: Sin viñetas ni numeración



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

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

9.11. 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.

Así mismo, deberá elaborar el plan de incentivos y reconocimientos para los agentes del Centro de Contacto, estructurándolo y documentándolo con los estándares e indicadores que se establezcan conjuntamente con el ICBF como medida de evaluación del servicio. El plan de incentivos debe ser aplicado de manera mensual y se deberá informar al ICBF sobre los eventos, actividades y reconocimientos a que sean acreedores los agentes.

Con formato: Sin viñetas ni numeración

10.12. 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
- 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.