ANEXO 4

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 ubicaran de acuerdo a la distribución dispuesta para la operación que la entidad determine.

1. **PERFILES:**

CARGO	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD
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 protocoles establecidos. Se debe contar con mínimo con 3 agentes de atención que tengan dominio del idioma inglés fluido hablado y escrito, otros idiomas (francés, italiano, alemán o portugués) 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.
Agentes Especializados	Profesionales titulados en Derecho y Psicología con especialización. Abogados con especialización en: Derecho de Familia, Derechos de la Infancia y de la Adolescencia o experiencia específica de dos (2) años. Psicólogos 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	Se requiere como mínimo 6 agentes especializados. Sin embargo, el número puede aumentar o disminuir de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la operación.

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

	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, sicológica 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	
Asesor 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, 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 y carreras afines con experiencia de 8 meses en Call center, Centro de Contacto y afines o estudiantes de mínimo 6 semestre con experiencia de 12 meses Call center, Centro de Contacto y afines • **Objetivo de cargo:** 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)	Se requiere como mínimo 1 analista por cada 33 Puntos de Atención (regional, centros zonales)* para operación nacional. Sin embargo, el número puede aumentar o disminuir de acuerdo a los

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

		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. Para el caso de los analistas de gestión la supervisión estará a cargo del Data Marshall, quien tendrá a cargo la consolidación y análisis de todos los informes, **Perfil:** por tratarse de un supervisor se le exigirá el perfil antes señalado y por lo menos un (1) año de experiencia en manejo de bases de datos y conocimiento avanzado de la herramienta SPSS o similares.	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. Sera el enlace de la operación entre el operador y la entidad, dependerá laboralmente del operador.
Formador	Profesional en Ciencias de la Educación y/o Ciencias Humanas y Sociales. Un (1) año de experiencia en Formación de Call Center o	Se requiere mínimo un formador por

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

	Desarrollo de contenidos de formación. **Objetivo del cargo:** desarrollar procesos de capacitación, retroalimentación, formación y seguimiento del personal de la operación.	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 201 centros zonales, 5 centros zonales en proyecto, 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, entre los cuales se encuentra entrada de la operación de la línea 106.

2. DISTRIBUCIÓN DE ACUERDO A LA OPERACIÓN

La distribución de la operación se efectuara de acuerdo a las disposiciones dadas por la

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

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.

A. 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 Contestar y direccionar llamadas a las dependencias de la Sede de la Dirección General, que ingresen al conmutador 4377630.
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.
ASESOR 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

B. 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.
ASESORES 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

C. 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.
ASESORES 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.

D. 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.
ASESORES 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.

Para todos los canales se requiere

A. 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, CESPA, 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.

ANALISTAS DE GESTIÓN	Los profesionales actuaran 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

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

	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).

B. 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.

C. 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.

D. 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

UBICACIÓN DE LOS AGENTES

La localización de todo el personal, los profesionales del canal presencial y los Asesores Nocturnos (quienes laborarán desde las instalaciones de la Dirección General), será en la ciudad de Bogotá D.C. en un sector de fácil acceso mediante transporte público. El área será suministrada por el proponente y la localización definitiva se concretará de común acuerdo con la Entidad.

*****La infraestructura de los puestos de trabajo del personal que labora en las instalaciones del ICBF efectuando atención presencial estará a cargo de la entidad.

La ubicación del personal requerido para la operación del Centro de Contacto del ICBF

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

se podrá modificar en cualquier momento, por necesidades propias del servicio o por solicitud directa del ICBF. Sin que esto genere costos adicionales a los inicialmente pactados.

HOJAS DE VIDA DEL PERSONAL REQUERIDO

El contratista le deberá presentar las hojas de vida del personal que desarrollará el contrato, dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del contrato, al supervisor, para que este garantice su cumplimiento, en caso de no cumplir con los requisitos exigidos en el pliego de condiciones el contratista deberá cambiarlo por una persona que cumpla, sin que esto genere traumatismo en el desarrollo del contrato.

Nota: El personal que actualmente labora con el Centro de Contacto del ICBF puede ser considerado para ser contratado por el operador que gane la licitación, previa evaluación de su parte, si es requerido.

Organización de personal

Los asesores y el personal de backoffice podrán desempeñarse en los diferentes canales de acuerdo con su perfil. Las mallas de turnos deben evaluarse periódicamente para ajustarlas a los cambios de demanda del servicio y optimizar los recursos. En este sentido, se trabajará igualmente en la optimización de tiempos de atención.

Organización para el desarrollo del servicio

Para la gestión general del servicio contratado, se debe poner a disposición del ICBF un Gerente de Proyecto, con capacidad de decisión, quien será el interlocutor válido para acordar las condiciones de desarrollo del Proyecto, las proyecciones financieras de ejecución y las políticas generales de operación.

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