ANEXO 8

INFRAESTRUCTURA DEL OPERADOR

El siguiente cuadro relaciona la infraestructura mínima con que se debe contar para garantizar la prestación del servicio, requerido por el ICBF:

Requisitos obligatorios:

Infraestructura Física

El Centro de Contacto deberá funcionar en un área física suministrada por el proponente y definida en conjunto con el ICBF, la cual permita trabajar una malla de turnos acorde con la demanda de servicios y con las especificaciones básicas que se señalan a continuación. La localización será en la ciudad de Bogotá D.C. en un sector de fácil acceso mediante transporte público. El área suministrada por el proponente se concretará de común acuerdo con la Entidad.

Manejo de Imagen Institucional

En las instalaciones de la operación se deben manejar pendones y demás piezas de comunicación que identifiquen y preserven la imagen institucional.

Condiciones estructurales y medio ambientales

La edificación debe contar con una estructura antisísmica, condición que debe ser verificable. Se debe contar con un estudio de ventilación (natural o artificial) que garantice la óptima aireación de todos los espacios de trabajo y de servicios. Se debe garantizar una temperatura ambiente promedio que no supere los 21°C. El tratamiento acústico debe garantizar unos niveles auditivos acordes con la actividad que se desarrolla dentro de estos ambientes. Se debe contar con un plan que garantice una adecuada iluminación en cada uno de los puestos de trabajo. Las condiciones ambientales deberán ser certificadas por la ARP a la cual esté vinculado el proponente.

Nota: *En caso de que el lugar no cuente con suficiente ventilación, el proponente deberá garantizar la adecuación del servicio de aire acondicionado permanente.*

Condiciones de seguridad industrial, S&SO y reacción ante emergencias

El proponente deberá contar con un programa de Salud Ocupacional que brinde seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo. Se demostrará la aplicación de protocolos de seguridad en las instalaciones en lo referido a riesgos de orden público, naturales y psicosociales y se dispondrá de señalización y equipos de apoyo para actuar en caso de emergencia y evacuación.

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

Puntos fijos de circulación

La edificación destinada para esta actividad debe contar con la suficiente cantidad de escaleras que garantice la normal circulación entre los diferentes niveles, cumpliendo con las normas para acceso de personas en situación de discapacidad. En el evento que la edificación propuesta para desarrollar la actividad de Centro de Atención tenga más de tres (3) pisos debe contar con ascensor.

Estacionamiento de vehículos

La edificación debe disponer de por lo menos cinco (5) cupos de estacionamiento para uso de colaboradores del ICBF o visitantes. En el evento que el edificio no ofrezca esta disponibilidad, se debe solucionar esta necesidad en parqueaderos cercanos, sin costo adicional para el ICBF.

Planta eléctrica de emergencia

La edificación debe contar con una planta eléctrica de emergencia que garantice al Centro de Contacto el suministro de energía eléctrica en caso de suspensión del servicio.

Esta planta debe estar ubicada en un recinto totalmente aislado que en ningún momento llegue a interferir con la normal operación del Centro de Contacto. Debe estar aislada acústica y ambientalmente de la planta física donde se desarrolla la operación.

Puestos de trabajo para todo el personal del centro de contacto

Los puestos de trabajo deben ser adecuados para el tipo de actividades a desarrollar por todo el personal del centro de contacto vinculados a la operación. Los puestos deben ser modulares con una superficie de trabajo no inferior a 90 cm de ancho y debe contar con una separación entre puestos con paneles de altura suficiente que produzca un aislamiento acústico que garantice un eficiente desarrollo del trabajo del recurso humano; la silla debe ser totalmente ergonómica y que además cumpla con los siguientes requisitos: neumática, graduable y tapizada en un material textil de color gris o negro, es importante la uniformidad en los puestos de trabajo.

Los puestos de trabajo de los asesores nocturnos y los de atención presencial estarán ubicados en instalaciones de la sede de la Dirección General del ICBF.

La cantidad de puestos de trabajo se dimensionara de conformidad a la demanda entendida esta como el número de peticiones requeridas por los ciudadanos y demás sectores del sistema.

El operador deberá contemplar el espacio físico para futuros crecimientos 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

Puestos de trabajo para grupo de ICBF:

Se debe disponer de un espacio independiente y separado del área de operación y administrativo del proyecto para que los colaboradores del ICBF ejerzan la supervisión del contrato y la operación en tiempo real. Para ello se requieren cinco (5) puestos de trabajo cada uno con superficie, archivador y silla individual ergonómica.

Propiedades de Hardware:

- Intel Core i5 o superior.
- Procesador 2.9 MHZ o superior.
- Memoria RAM 8 GB o superior.
- Memoria Video 8 Megas o superior.
- Disco duro de 500 Gigas o superior.
- Tarjeta de RED 10/100/1000
- Pantalla Plana Color 20” LED o superior.

Propiedades de Software:

- Windows 7 profesional (Español) o superior diferente a Vista.
- Office 2010 Estándar o superior. Debe contener como mínimo Word, Excel, PowerPoint y Outlook para todas las estaciones de trabajo, con excepción de 2 equipos que deben tener adicionalmente Publisher.
- Internet Explorer 8.0 o superior.
- Se debe garantizar Antivirus tipo comercial debidamente licenciado.
- Compresores Winzip, Winrar o Zip.
- Correo Outlook (Licencias para uso de todas las áreas de la operación).
- Todos los programas requeridos deben estar debidamente licenciados por el contratista.
- Se deberán garantizar los parches de seguridad y actualizaciones al día, tanto en sistema operativo como en los programas utilizados para garantizar el funcionamiento del Sistema de Información Misional, según los requerimientos del ICBF.

Baños

Se debe contar con baterías de baños independientes para hombres y mujeres que cuenten con la cantidad de aparatos (sanitarios, orinales, lavamanos y secadores de manos eléctricos de línea institucional) en la proporción que determinan las normas técnicas de diseño y construcción de este tipo de espacios. Los baños deben surtirse de forma permanente de la dotación básica y mantenerse en perfecto orden.

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

Área para guardar efectos personales

Es necesario disponer de un espacio físico organizado con un mobiliario que permita asignar a cada persona vinculada a la operación y a los colaboradores del ICBF un módulo seguro donde guardar elementos personales mientras cumple su jornada laboral. Los módulos deben asignarse en una proporción de uno a uno.

No se permitirá durante la jornada de trabajo a los asesores de la campaña el uso de celulares o equipos distintos a los que se manejan para la operación. En caso de cualquier emergencia el operador deberá asignar un número que atienda cada supervisor.

Espacio de almacenamiento

Se debe disponer de un espacio de almacenamiento con condiciones ambientales adecuadas que garanticen la conservación de los documentos. Debe contar con estanterías y seguridad adecuadas. Por razones de seguridad la llave de dicho espacio será manejada únicamente por personal del ICBF, el proponente dispondrá de una copia en caso de pérdida y/o emergencia.

Sala de capacitación (aula de clase)

Se debe contar con un espacio con capacidad para cuarenta (40) personas, dedicado a la formación del personal vinculado a la operación para uso exclusivo del ICBF, con disponibilidad desde el momento de iniciar la operación. Este espacio debe ofrecer las mejores condiciones ambientales para el aprendizaje y debe estar dotado con el siguiente equipamiento:

Superficies de trabajo que simulen el puesto real de operación, dotado con sillas individuales.

Adicionalmente debe contar con un tablero acrílico blanco, sistema de video beam y pantalla retráctil para proyección. La sala debe estar dotada con computadores de pantalla LCD de 17” y acceso a Internet. Deberá asegurarse un equipo por estudiante. En la sala de capacitación deberá disponerse una (1) pantalla plana de mínimo 42” que permita captar señal de TV.

Cafetería y zona de descanso

El Centro de Contacto debe disponer de un espacio de reunión, para tomar refrigerios o tomar tiempos de descanso, con una capacidad mínima de cien (100) personas, dotado con:

- Una superficie que incluya un fregadero en materiales lavables, que disponga de un punto de agua y contar con un punto de basuras clasificada.
- Mesas y sillas fabricados en materiales livianos, apilables y de fácil limpieza.
- Hornos microondas en proporción de 1 por cada 20 personas vinculadas a la operación.
- Un televisor de mínimo 42” para esparcimiento, conectado a señal de TV.

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

- Área/ equipos de esparcimiento para tiempos de descanso que ayuden a evitar la fatiga de todo el Recurso Humano.
- Garantizar el aseo permanente de las instalaciones de la sede
- Garantizar el servicio de cafetería (Servicio de aromática, café y agua potable)
- Un refrigerador con capacidad adecuada para el personal administrativo que permita
- conservar alimentos y bebidas.

Cuarto de depósito de basuras

Debe existir un cuarto de depósito de basuras con dimensiones mínimas de 2.50 x 2.50, ventilado y aireado, situado en un punto que no interfiera con el normal funcionamiento del Centro de Contacto. Este espacio debe tener sus paredes, pisos y techos enchapados en porcelana lavable.

Cuarto de Aseo
El cuarto de aseo debe contar con un espacio mínimo de 1.50 x 1.50 m dotado de poceta de lavado con punto de agua totalmente enchapado en un material de porcelana lavable. Debe contar con mueble de almacenamiento de elementos e implementos de aseo.

Seguridad para el ingreso
Dentro del área que el proponente designe para el ingreso al Centro de Contacto, se debe contar con un puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente al personal autorizado. Se deberá establecer el acceso con tarjetas inteligentes para toda la operación o una solución tecnológica alternativa equivalente.

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