F02 - ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DE BIEN	Fecha	26/08/2013

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Administrar y operar el Centro de Contacto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF –.

2. DENOMINACIÓN TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO

No aplica

3. UNIDAD DE MEDIDA

Servicio

4. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

- Resolución interna 6707 de 2013 del ICBF**.**

5. DESCRIPCIÓN GENERAL

El ICBF requiere contratar la administración y la operación del Sistema Integral de Atención Multicanal del ICBF desde el Centro de Contacto de la Entidad, para la prestación de un servicio al ciudadano a través de todos los canales de atención: Escrito, Presencial, Telefónico y Virtual.

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

El contratista deberá hacer entrega de los siguientes servicios y productos:

6.1. SERVICIOS (RECEPCION, REGISTRO, DIRECCIONAMIENTO, SEGUIMIENTO, CALIDAD Y MONITOREO)

6.1.1. Atención de todas las llamadas que ingresen a las líneas telefónicas de servicio al ciudadano del ICBF y que sean registradas por la planta telefónica, cumpliendo con el nivel de servicio establecido y las demás condiciones de calidad y oportunidad que exige el ICBF para la prestación del servicio *de acuerdo a lo establecido en los* ***anexos N° 1 Condiciones Técnicas para prestar el servicio y N° 2 Parámetros para la Prestación del Servicio.***

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

6.1.2. Atención de los correos electrónicos, chat, portal, llamada en línea, foros y demás servicios electrónicos que el ICBF disponga a través de su portal de internet, *de acuerdo a lo establecido en los* ***anexos N° 1 Condiciones Técnicas para prestar el servicio y N° 2 Parámetros para la Prestación del Servicio.***

6.1.3. Registrar en la herramienta tecnológica Sistema de información Misional SIM, tramitar y contestar la correspondencia relacionada con peticiones de los ciudadanos (as) que ingresan a la Sede de la Dirección General del ICBF o que remitan las regionales y centros zonales de la Entidad, *de acuerdo a lo establecido en los* ***anexos N° 1 Condiciones Técnicas para prestar el servicio y N° 2 Parámetros para la Prestación del Servicio.***

6.1.4. Recepcionar, clasificar, registrar en la herramienta tecnológica Sistema de información Misional SIM y atender todas las peticiones de los ciudadanos (as), que se acerquen a la Dirección de Servicios y Atención, sede nacional, en la ciudad de Bogotá, *de acuerdo a lo establecido en el* ***anexo N°2 Parámetros para la Prestación del Servicio.***

6.1.5. Registrar en la herramienta tecnológica Sistema de información Misional SIM, todas las peticiones que ingresen por cualquier canal de atención que maneje el centro de contacto, garantizar su trámite; si el tipo de petición lo requiere, así como su efectivo seguimiento y control, cumpliendo con los procedimientos y términos establecidos por el ICBF en el Macro Proceso de Servicios y Atención, la Resolución 6707 de 2013 y aquellas que los modifiquen, deroguen o sustituyan, así como en el ***Anexo N° 1 Condiciones Técnicas para Prestar el Servicio.*** El ingreso al SIM, por ser un desarrollo web, se realiza a través de Internet y al mismo tiempo a través del canal de datos que se establece con el contratista.

6.1.6. Garantizar respuesta inicial oportuna a cada una de las peticiones recibidas, atendiendo de manera inmediata aquellas que así lo requieran, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el ICBF y direccionando correctamente al nivel o dependencia del ICBF aquellos que deban ser atendidos por los diferentes profesionales o equipos interdisciplinarios de la entidad.

6.1.7. Realizar seguimiento diario a las peticiones que se registren en la herramienta tecnológica Sistema de información Misional SIM, por cualquiera de los niveles de atención (nacional, regional y zonal) y de los canales de interacción con el ciudadano, teniendo en cuenta que estadísticamente sea representativo del total de la población, por nivel, por canal y por servicio. Dicho seguimiento se hará principalmente sobre la aceptación o rechazo de las peticiones, la respuesta, el tiempo de respuesta y la calidad de la respuesta.

6.1.8. Realizar las llamadas de salida que sean requeridas por el ICBF como apoyo a la gestión de las diferentes áreas y dependencias. Las llamadas se realizarán de acuerdo

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

con los estándares y parámetros que establezca el ICBF. Para las campañas llamadas de salida la marcación se debe realizar por medio de una herramienta de marcación automática.

6.1.9. El contratista deberá contar con un desarrollo propio para el CHAT y LLAMADA EN LINEA, que cumplan con los estándares del ICBF. Dichos servicios deben tener un módulo de administración en la herramienta tecnológica, que permita generar reportes, que muestren el detalle y análisis de las interacciones atendidas, almacenamiento de las mismas para consulta de los contenidos y parametrización de salas y usuarios. Este desarrollo de chat debe permitir al asesor la atención multicanal simultanea, es decir que pueda atender varios chats a la vez.

6.1.10. El contratista deberá proveer a través de una herramienta tecnológica el monitoreo inteligente y remoto de la operación , mediante un tablero de control operativo, que rastreé la llamada en tiempo real y/o en vivo de los agentes del centro de contacto, muestre los agentes en atención, el tiempo al aire, el tiempo de productividad, entre otros; con el fin de evaluar, interpretar y planificar acciones y estrategias por parte del ICBF y el contratista, en aras del mejoramiento continuo del servicio.

6.1.11. Monitorear el servicio de los agentes que atienden la Línea garantizando que cumplan con calidad y oportunidad de la información suministrada a los ciudadanos, así como con los protocolos de atención, y los procesos y procedimientos establecidos para la correcta prestación del servicio, los cuales hacen parte de los productos esperados de esta contratación y deberán afinarse en coordinación con el ICBF en los dos primeros meses de ejecución contractual.

El Cumplimiento de los niveles de servicio exigidos se verificará a través de los reportes web generados diariamente por el contratista, en tiempo real, teniendo en cuenta que existen campañas, eventos y noticias que surgen de manera imprevista y que alteran el comportamiento del Centro de Contacto, el ICBF aceptará que se manejen niveles de servicio hasta un 6% inferior al acordado con el contratista. Si se presentan niveles de servicio inferiores a este 6% el ICBF podrá solicitar un descuento en la factura mensual del valor equivalente a un (1) día de servicio del área de atención telefónica de la Líneas de servicio de atención en donde se haya presentado el incumplimiento.

6.1.12. Monitorear y auditar diariamente la gestión del personal de BackOffice de la operación garantizando que cumplan con las funciones definidas en coordinación con el ICBF, así como con los procesos y procedimientos establecidos para la correcta prestación del servicio, de los que se hablan en el punto anterior. El reporte de estas auditorías y monitoreos deberá ser entregado en medio magnético de manera mensual al supervisor del contrato del ICBF en un comité de calidad (conformado por representantes del contratista y del ICBF) que permita realizar un adecuado seguimiento a toda la gestión del centro de contacto.

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

6.1.13. El contratista deberá generar una estrategia de seguimiento a la oportunidad y calidad de la respuesta a las peticiones que ingresan por cualquiera de los niveles de atención (nacional, regional y zonal), que estadísticamente sea representativo del total de la población, por nivel, por canal y por servicio.

6.1.14. Si una petición no es tramitada dentro del período establecido; es decir durante las 24 horas siguientes a su recepción, el contratista deberá garantizar que el área competente deba resolver la petición de fondo, la gestione durante las 24 horas siguientes y entregará al supervisor del ICBF un primer reporte de actuación frente al caso, el cual ingresará también en la herramienta tecnológica Sistema de información Misional SIM.

6.2. PUESTA EN MARCHA DE LA OPERACIÓN

El contratista al inicio del contrato deberá:

6.2.1. Garantizar una vez se adjudique el contrato, la implementación de la totalidad del servicio y la operación en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

6.2.2. Preparar un plan de empalme al inicio del contrato que minimice los posibles riesgos generados en la etapa de transición de la operación, de forma tal que permita una adecuada puesta en funcionamiento de los recursos tecnológicos y logísticos, así como el equipo humano a que haya lugar.

6.2.3. Estructurar y entregar al supervisor del contrato un plan de contingencia para garantizar 100% el funcionamiento de la operación, contemplando todos y cada uno de los componentes que contiene la solución y servicio prestado (personal, infraestructura, voz, datos, equipos de cómputo o el Sistema de Información Misional, etc.) Teniendo en cuenta que puede haber incrementos o decrecimientos inesperados en la operación.

El contratista deberá entregar dicho plan durante los primeros 10 días hábiles de ejecución contractual al ICBF totalmente documentado, y durante el primer mes de ejecución contractual se deberá realizar un primer simulacro que evidencie la efectividad de la contingencia y se efectúen así los ajustes requeridos; posteriormente, se repetirá cada vez que el ICBF lo considere necesario.

6.2.4. Para garantizar el funcionamiento del Centro de Contacto en caso de presentarse crecimientos de tráfico inesperados o retiros significativos de un mismo cargo que afecten la operación.

6.2.5. De presentarse fallas físicas en alguno de los equipos de cómputo u otro elemento técnico y tecnológico, el contratista debe garantizar contar con un stock de contingencia para cada uno de ellos que cumpla con las condiciones técnicas, para ser reemplazados inmediatamente y no alterar la operación. ***(Anexo N°7 Condiciones***

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

Técnicas de la Infraestructura Requerida por el ICBF y Anexo N°5 Tiempo de Respuesta a Problemas).

6.2.6. Definir los procedimientos de respaldo de la información para cada equipo de cómputo y servicio que haga parte de la operación. Estos procedimientos documentados deben ser entregados al ICBF en forma digital dentro de los primeros 10 días de ejecución contractual y deberán garantizar la ubicación de la información de forma fácil y eficiente.

6.2.7. Entregar al ICBF de manera digital documentados los protocolos de atención por canal durante el primer mes de ejecución contractual.

6.2.8. Construir dentro de los primeros 10 días de ejecución contractual en coordinación con la Dirección de Servicios y Atención del ICBF, la estructura de Los reportes, de conformidad con las necesidades del servicio, los canales, los diferentes niveles (nacional, regional y zonal) y las diferentes campañas que estratégicamente maneje la entidad.
Las fuentes de información de los reportes deben ser tanto la herramienta tecnológica del Contratista como los datos propios del Sistema Información Misional - SIM del ICBF.

6.2.9. Al momento de adjudicación del contrato, y en un término no mayor a 10 días hábiles, el supervisor del contrato y el contratista definirán los reportes requeridos, los cuales deberán estar en producción máximo un mes después de la definición de los mismos. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el **Anexo 5. Tiempos De Respuesta para la Solución de Problemas de infraestructura tecnológica.**

6.3. **RECURSO HUMANO Y PUESTOS DE TRABAJO**

6.3.1. Suministrar el recurso humano requerido para la operación de todas las áreas del Centro de Contacto, cumpliendo con los perfiles establecidos por el ICBF en el ***Anexo* N°4 *Personal requerido para la Prestación del Servicio y Anexo N° 3 Características de la Operación*.**

6.3.2. El contratista deberá suministrar los puestos de trabajo requeridos en el Centro de Contacto dotado de los componentes físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones, de conformidad con el dimensionamiento semanal del recurso humano teniendo en cuenta el nivel de servicio, el nivel de ocupación, los tiempos de respuesta y atención, así como los abandonos para las líneas telefónicas de servicio al ciudadano del ICBF. 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 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. Nivel

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

de servicio (90-20) significa que el 90% de las llamadas entrantes sean contestadas en menos de 20 segundos.

6.3.3. El contratista deberá suministrar los puestos de trabajo en el centro de contacto para funcionarios del ICBF dotado de los componentes físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones. 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

6.3.4. Dimensionar semanalmente el recurso humano con los diferentes componentes físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones que demanda cada puesto de trabajo, teniendo en cuenta el nivel de servicio, el nivel de ocupación, los tiempos de respuesta y atención, así como los abandonos para la atención de las líneas telefónicas del ICBF y en general el comportamiento del tráfico de los diferentes canales y servicios del Centro de Contacto. El dimensionamiento deberá ser presentado los viernes, antes del mediodía, con el objetivo de aprovechar adecuadamente la distribución de los puestos, turnos y horarios de los agentes para prestar un excelente servicio, El reporte de monitoreo deberá ser entregado digitalmente de manera mensual al ICBF en un Comité de Calidad que permita realizar un adecuado seguimiento a los agentes de atención telefónica.

6.3.5. 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.***

6.3.6. 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

6.4. **MANUALES**

6.4.1. Entregar a ICBF un Manual de procesos y procedimientos propios de la operación del Centro de Contacto, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, con el fin de contar con una herramienta que permita el seguimiento y la validación del servicio; el cual deberá ser la base del mejoramiento continuo para la cualificación del servicio en el ICBF.

6.4.2. Entregar al ICBF un manual de funciones de todo el personal que soporta el

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

funcionamiento del Centro de Contacto ***("Anexo N°4 Personal Requerido para la Prestación del Servicio")*** que deberá ser aprobado por el ICBF durante los dos primeros meses de ejecución del contrato. Las funciones podrán ser ajustadas por solicitud del ICBF de acuerdo con las necesidades del servicio.

6.5. **INDUCCION REINDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

6.5.1. Capacitar permanentemente el recurso humano que soporta el funcionamiento de la operación del Centro de Contacto, garantizando calidad en el servicio prestado por el ICBF. ***(Anexo N° 2 Parámetros para la Prestación del Servicio, numeral Procesos Inducción y Reinducción)*** A su vez el ICBF se reserva el derecho de exigir el reemplazo o el retiro de cualquier agente, cuyo desempeño no sea el requerido para una óptima calidad del servicio. Los reemplazos o retiros se solicitarán basados en los resultados expuestos en los reportes de monitoreo y evaluaciones de conocimiento.

6.5.2. 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.

6.5.3. Elaborar y Diseñar Plan de Capacitación mensual, el cual busque proponer acciones de mejora que impacten directamente en fallas individuales en los agentes y plasmar la trazabilidad del seguimiento

6.6. **ELEMENTOS PARA PRESTAR EL SERVICIO**

6.6.1. Suministrar los equipos de cómputo y demás elementos técnicos y tecnológicos, requeridos para la correcta prestación de los servicios, así como los canales de voz y datos que garanticen la productividad y calidad en la atención del Centro de Contacto. (***Anexo 7 Condiciones Técnicas de la Infraestructura Requerida por el ICBF)***

6.6.2. Suministrar las instalaciones físicas para la operación de todas las áreas del Centro de Contacto, cumpliendo con las especificaciones técnicas y de comunicaciones requeridas para su óptimo funcionamiento. ***(Anexo N° 8 Infraestructura del Operador).***

6.6.3. Brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para el correcto funcionamiento de la infraestructura técnica y tecnológica suministrada (equipos de cómputo, canales de comunicación, teléfonos, fotocopiadora, fax, etc.), con los procedimientos y periodicidad establecidas en el ***(Anexo N°5 Tiempos de Repuesta para las soluciones de infraestructura tecnológica),*** con el fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio. Este soporte debe tener las opciones de ser presencial o remoto a través de herramientas tecnológicas aportadas

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

por el contratista que garanticen los tiempos de respuesta establecidos.

6.7. **SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

6.7.1. El contratista deberá custodiar la información durante la vigencia del contrato y entregarla al finalizar el mismo; no obstante, durante el transcurso de la ejecución contractual, el ICBF podrá solicitar información parcial sin que esto signifique que haga parte del entregable al finalizar el contrato.

6.7.2. Garantizar la seguridad de la información almacenada por todo el personal que hace parte de la operación (archivos de ofimática), a través de la realización de "backup" semanal y mensualmente

6.7.3. Sobre los equipos suministrados al personal para la operación se deben implementar políticas que garanticen la seguridad de la información como son: bloqueo de puertos USB, inhabilitar software no autorizado, unidades de CD y todas las que sean necesarias adicionar, no obstante a lo anterior, las políticas de seguridad deberán ser acordadas con el supervisor del contrato del ICBF de acuerdo con las funciones de cada perfil teniendo en cuenta el ***Anexo N°4 personal requerido para la prestación del servicio*.**

6.8. INFORMES Y REPORTES

6.8.1. Entregar periódicamente de manera digital y de acuerdo con los requerimientos del ICBF, la información estadística de seguimiento y control de los servicios ofrecidos, así como la información cualitativa y cuantitativa sobre el funcionamiento de la operación del Centro de Contacto.

6.8.2. Presentar Informe gerencial físico y digital que deberá ser consolidado y presentado al supervisor del contrato los cinco primeros días del mes siguiente a la prestación del servicio. Adicionalmente, deberá incluir un capítulo especial de seguimiento al 100% de las peticiones que se registren durante el periodo mensual en los diferentes niveles de atención (nacional, regional y zonal); dichas peticiones serán tomadas desde el Sistema de Información Misional –SIM-. Así mismo, el informe deberá incluir acciones de mejora a implementar mes a mes.

6.8.3. Entregar al ICBF de manera digital el reporte mensual del monitoreo del servicio de los agentes que atienden las Líneas de servicio garantizando que cumplan con los protocolos de atención definidos actualmente en el ICBF, los cuales podrán ser modificados en coordinación con el contratista de acuerdo a las necesidades de la operación la calidad y oportunidad de la información suministrada y los procesos y procedimientos establecidos en el ICBF para la correcta prestación del servicio. El reporte deberá identificar claramente fallas individuales en los agentes, proponer acciones de mejora que impacten directamente en el Plan de Capacitación mensual y

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

plasmar la trazabilidad del seguimiento a la implementación de dichas acciones.

6.8.4. Presentar mensualmente de manera digital reportes sobre la realización de las llamadas de salida, en los que se indique el número de llamadas realizadas, el total de contactos efectivos, el promedio de duración de las llamadas y los horarios de mayor contactabilidad con el objetivo de medir la efectividad de las campañas de llamadas de salida. La Empresa contratista debe proveer y proponer informes gerenciales que se ajusten a la operación, en tiempo real.

6.8.5. Entregar los reportes, señalados en el ***anexo N°9 Informes de Gestión***, los cuales deben ser en línea y ambiente WEB*, que permitan su consulta diariamente en tiempo real, por los diferentes perfiles que se manejan en la operación (supervisor de la operación, administrador del ICBF, o a quien se le asigne.). Estos deben reflejar la operación diaria y evidenciar un monitoreo constante que permita diferenciar claramente los tipos de petición, operadores, canales y estado de la petición, entre otros. Los datos que arroje la herramienta tecnológica deberán tener un rango de actualización máximo de 2 horas.

La herramienta tecnológica para los reportes WEB deberá permitir consolidar la información por rangos de tiempo (diario, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual o cualquier otro de acuerdo con lo requerido por la entidad.

Estos reportes se deberán consolidar mensual, trimestral, semestral y anualmente, y deberán reflejar los comportamientos, crecimientos y proyecciones según los niveles de servicio establecidos para cada canal de atención del Centro de Contacto. Los reportes serán estructurados de acuerdo con las indicaciones del supervisor del contrato del ICBF y podrán ser modificados en cualquier momento de acuerdo con las necesidades del servicio, sin que esto genere un costo adicional.

Las actividades anteriormente mencionadas ***serán medidas en su cumplimiento en cada uno de los reportes y documentos que deberá entregar el contratista, ya que cada una de las actividades está ligada a la entrega de un producto tangible.*** Así mismo el ICBF y el contratista realizarán las reuniones de seguimiento que sean necesarias, de las cuales el contratista levantará actas en las que se reportará el cumplimiento y avance de la prestación del servicio del Centro de Contacto. Dichas actas deberán ser aprobadas por el ICBF.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones específicas

El contratista, bajo su responsabilidad y autonomía y en cumplimiento del objeto descrito, cumplirá con las siguientes obligaciones:

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

7.1.1. Cumplir con plena autonomía técnica y administrativa con las actividades descritas y las especificaciones técnicas definidas en el numeral 6 “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR” del presente documento.

7.1.2. Cumplir con las condiciones técnicas para prestar el servicio, de acuerdo a lo establecido en el anexo **N° 1 Condiciones Técnicas Para Prestar El Servicio.**

7.1.3. Suministrar el recurso humano requerido para la operación de todas las áreas del Centro de Contacto, cumpliendo con los perfiles establecidos por el ICBF en el ***Anexo N°4 Personal requerido para la Prestación del Servicio y Anexo N°3 Características de la Operación*****.**

7.1.4. Realizar labores de control y supervisión al personal que presta el servicio en el Centro de Contacto de acuerdo con la relación contenida en el ***Anexo N°4 Personal requerido para la Prestación del Servicio y Anexo N°3 Características de la Operación****,* garantizando el cumplimiento de los compromisos de atención y servicio pactados, así como la entrega de la relación diaria de actividades o reportes. Dicha labor de supervisión deberá evidenciarse en los reportes web suministrados por el operador contratista, y deberá ser conforme a los requerimientos de la supervisión del contrato por parte de ICBF.

7.1.5. Suministrar los insumos y elementos de oficina requeridos para el funcionamiento del Centro de Contacto de acuerdo con lo establecido en el ***Anexo N°6 Insumos y Elementos Requeridos para la prestación del Servicio.***

7.1.6. Elaborar los reportes e informes de gestión necesarios para el gerenciamiento del Centro de Contacto, de acuerdo con los requerimientos expuestos en el presente documento, cumpliendo con la periodicidad y la estructuración definida por el ICBF y conforme a lo definido en los ***Anexos N° 9 y 5 Informes de Gestión y Tiempo de respuesta a problemas)****.*

7.1.7. Cumplir con los parámetros establecido en el ***anexo N°2 parámetros para la prestación del servicio.***

Cumplir con los requerimientos mínimos de infraestructura *establecidos por el ICBF,* con que se debe contar para garantizar la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en los ***anexos N°7 Condiciones técnicas de la infraestructura requerida por el ICBF y N° 8 la infraestructura del Operador***

7.1.8. Efectuar reuniones mensuales para la presentación de los informes de gestión de la operación y realizar el seguimiento de la supervisión del contrato por parte de ICBF.

7.1.9. Actualizar, documentar y entregar al supervisor del contrato del ICBF los procesos y

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

procedimientos propios de la operación del Centro de Contacto, con el fin de contar con una herramienta que permita el seguimiento y la validación del servicio; el cual deberá ser la base del mejoramiento continuo para la cualificación del servicio en el ICBF.

7.1.10. Elaborar y presentar al ICBF el Plan de Contingencia de recurso humano para garantizar el funcionamiento del Centro de Contacto en caso de presentarse crecimientos de tráfico inesperados o retiros significativos de un mismo cargo que afecten la operación.

7.1.11. Coordinar con el ICBF cualquier cambio en el recurso humano, en los procesos y procedimientos o estructura del Centro de Contacto.

7.1.12. Garantizar la continuidad en la prestación del servicio, manteniendo los niveles de servicio exigidos en este documento (Nivel de Servicio, Nivel de Atención, Nivel de Ocupación).

7.2. Obligaciones generales

7.2.1. Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.

7.2.2. Acatar las instrucciones que imparta el Instituto para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.

7.2.3. Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato.

7.2.4. Suscribir la garantía única, presentar los amparos requeridos para el cumplimiento del contrato y mantener actualizada su vigencia acorde con los términos pactados en la cláusula pertinente del contrato.

7.2.5. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales y presentar los recibos de pago al sistema de seguridad social (salud, pensiones y riesgos profesionales) y parafiscales (Caja de Compensación, SENA, ICBF), para efectos del pago.

7.2.6. Mantener los precios presentados en la oferta, durante el tiempo de la ejecución del contrato.

7.2.7. Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato actuando con alto grado de profesionalismo responsabilidad y eficacia en la ejecución de las tareas correspondientes.

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

7.2.8. Cumplir con las demás instrucciones que le sean impartidas por el supervisor del contrato que se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo.

7.2.9. Suscribir el acta de liquidación del contrato.

7.2.10. Entregar al Grupo Financiero de la Dirección General el formato de autorización para abono directo en cuenta de ahorros o corriente, debidamente diligenciado y firmado, anexando certificación bancaria de la titularidad de la cuenta.

7.3. Obligaciones del Sistema de Gestión de Calidad

7.3.1. **Para el eje de calidad:**

7.3.1.1. El contratista debe referir el diseño e implementación de un procedimiento de personal idóneo y competente para el desarrollo de los servicios a contratar.

7.3.1.2. El contratista debe socializar con el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Principios, Objetivos Estratégicos y Políticas de los Sistemas de Gestión).

7.3.1.3. El contratista deberá realizar dos (2) ejercicios muéstrales para evaluar la percepción de satisfacción de los beneficiarios con respecto a la prestación del servicio.

7.3.2. **Para el eje de seguridad y salud ocupacional:**

7.3.2.1. El contratista debe referir el diseño e implementación de un Plan Básico de Seguridad y Salud Ocupacional para el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato.

7.3.2.2. Cuando el contratista lidere la realización de eventos en representación del ICBF y con la participación de 35 personas o más debe tener en cuenta las recomendaciones impartidas por la Entidad en la cartilla de Buenas Prácticas de Seguridad.

7.3.2.3. Todo el personal del contratista deberá estar afiliado al Sistema de Seguridad Social en riesgos laborales.

7.3.2.4. Antes de iniciar cualquier actividad en el ICBF todos los trabajadores del contratista deben recibir inducción en Seguridad y Salud en el trabajo.

7.3.2.5. Designar por escrito un representante de seguridad y salud en el trabajo responsable del tema durante toda la vigencia del contrato, para que coordine, apoye y garantice las condiciones de seguridad y la administración de las actividades de seguridad y salud en el 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

7.3.2.6. Durante la ejecución del contrato el contratista deberá cumplir con las normas reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, medicina preventiva, higiene y seguridad industrial y los demás aspectos inherentes que han sido establecidos o establezca la ley y los organismos de control.

7.3.2.7. Es responsabilidad del contratista garantizar las condiciones de seguridad de su personal, así como de los equipos propios o de la empresa; para esto deberá disponer de procedimientos estandarizados para las actividades de alto riesgo y garantizar mecanismos verificables de control operativo.

7.3.2.8. El contratista es responsable del reporte a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.

7.3.2.9. El ICBF podrá suspender trabajos del contratista si éstos no se ajustan a los estándares de seguridad establecidos por normas técnicas nacionales o internacionales o a la normatividad legal.

7.3.2.10. El contratista deberá garantizar capacitaciones periódicas de su personal en el manejo de los riesgos propios de las actividades desarrolladas.

7.3.2.11. El contratista deberá presentar relación de los últimos exámenes médicos ocupacionales realizados a su personal así como el concepto médico donde indique si el trabajador es apto para trabajar, cumpliendo las disposiciones legales vigentes.

7.3.3. **Para el eje de política de seguridad de la información:**

7.3.3.1. El contratista debe garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por los beneficiarios.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para todos los efectos el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá, en las instalaciones de la Sede de la Dirección General del ICBF en la ciudad de Bogotá.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato y no podrá superar 8 meses a partir de la suscripción del acta de inicio.

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

10. FORMA DE PAGO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos asociados a la prestación del servicio, el IVA y demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

por medio de mensualidades vencidas, la cual varía de conformidad con el dimensionamiento que requiere la operación para ser atendida en el nivel de servicio establecido.

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

11. ANEXOS

11.1. Anexo 1 Condiciones técnicas para prestar el servicio
11.2. Anexo 2 Parámetros prestación del servicio
11.3. Anexo 3 Características de la operación
11.4. Anexo 4 Personal requerido para la prestación del servicio
11.5. Anexo5Tiempos de respuesta para la solución de problemas de infraestructura tecnológica
11.6. Anexo 6 Insumos y elementos requeridos para la prestación del servicio
11.7. Anexo 7 Condiciones técnicas de la infraestructura requerida por el ICBF
11.8. Anexo 8 Infraestructura del operador
11.9. Anexo 9 Informes de gestión
11.10. Anexo 10 Glosario

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

12. CERTIFICACIÓN (a suscribir por parte de los oferentes)

_____ (Nombre del proponente en caso de persona natural o del Representante Legal y/o apoderado en caso de persona jurídica), identificado con C.C No. _____, en mi calidad de representante legal y/o Apoderado de _____ (Razón Social de la empresa), identificada con NIT _____, manifiesto con la presentación y firma del presente documento que he leído, entiendo y puedo garantizar el cumplimiento total de las especificaciones técnicas contenidas en el y en caso de resultar adjudicatario me comprometo a cumplirlo en su totalidad.

_____
Firma Representante Legal y/o Apoderado
Nombre: _____
C.C. _____

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