

ESTUDIO PREVIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE UN CENTRO DE CONTACTO

En cumplimiento del artículo 30 de la ley 80 de 1993 y el Decreto 1510 de 2013, se efectúa el estudio sobre la conveniencia y oportunidad para la realización de la contratación y el Decreto 1166 de 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD.

Mediante los artículos 11 y 12 de la Ley 1444 de 2011, se ordenó escindir y reorganizar el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el cual hoy se denomina Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

En desarrollo de las disposiciones mencionadas, el Gobierno Nacional expidió los Decretos 3570 de 2011, por medio del cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se integra el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

En el marco del cumplimiento de los requerimientos del Formato Único de Reporte de Gestión - FURAG, la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, el Decreto de Gobierno en Línea, entre otras disposiciones, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible está implementando una estrategia de acceso y atención multicanal que busca garantizar el acceso a la información, la realización de trámites y servicios, la atención oportuna de las peticiones de los ciudadanos y espacios alternativos de participación ciudadana.

Dicha estrategia multicanal, llamada Centro de Contacto Ciudadano, concentra los canales oficiales de comunicación con el ciudadano como son el telefónico, presencial y virtual, por medio de los cuales los ciudadanos presentan sus peticiones a la Entidad y éstas son atendidas dentro de los términos de oportunidad y efectividad definidos por la normatividad vigente.

Estos canales constituyen el punto de acceso a información por parte de los ciudadanos y se proyectan como espacios de participación para que los ciudadanos puedan interactuar con la Entidad y hacer parte de la toma de decisiones en diversos asuntos ambientales.

Durante el año 2016, a través de los servicios del Centro de Contacto Ciudadano se han atendido más de 10000 casos con solicitudes, consultas y peticiones de los ciudadanos relacionados con información general, trámites y servicios. La operación dio inicio el 02 de febrero y hasta la fecha se cuenta con un nivel de servicio del 96%, lo cual ha permitido incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y dar cumplimiento a la atención y gestión de las demandas de información presentadas por ellos.

Contar con esta estrategia de atención personalizada ha permitido disminuir el riesgo de afectación sustancial que generaría la no atención oportuna de derechos de petición, quejas y reclamos, los cuales cuentan con términos establecidos que deben ser gestionados con celeridad, como parte del ejercicio básico de la función pública. A lo anterior se suma la creciente tendencia de uso de los diferentes canales de atención por parte de los ciudadanos, para obtener solución al primer contacto a sus necesidades de información.

El Centro de Contacto Ciudadano responde a las directrices y lineamientos impartidos por la Estrategia Gobierno en Línea en el Manual 3.1, de tal forma que para el 2016, la Entidad viene dando cumplimiento las metas impartidas para las entidades del orden nacional, especialmente en los siguientes componentes:

1. *Componente TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.*
2. *Componente TIC para el Gobierno Abierto. Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*

Por lo anterior, el Centro de Contacto Ciudadano constituye una estrategia fundamental para permitir acceso a la información y promover la participación ciudadana; así como generar información de valor sobre la caracterización de usuarios y sus necesidades, las cuales son insumos importantes para la toma de decisiones de las áreas misionales y permite enfocar, con mayor pertinencia, el proceso de mejora continua.

2. OBJETO A CONTRATAR Y ESPECIFICACIONES.

2.1. OBJETO CONTRACTUAL

Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto a través del Acuerdo Marco de Precios para atender los requerimientos de los ciudadanos respecto a los trámites y servicios brindados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; a través de la atención multicanal inbound, outbound, chat web, atención presencial; así como el suministro de la infraestructura técnica, tecnológica, logística y el personal idóneo requerido para el funcionamiento del Centro de Contacto.

2.2. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO CONTRACTUAL

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS.

2.2.1 Llamadas de entrada (inbound)

Las llamadas que se reciben en el Centro de Contacto del MinAmbiente, corresponden a las efectuadas por los ciudadanos situados en cualquier parte del país.

El Ministerio cuenta con una infraestructura de comunicaciones para el funcionamiento del Centro de Contacto que consiste en una línea telefónica en Bogotá 3323422 y una línea gratuita nacional 018000915060.

Estas líneas son propiedad de MinAmbiente y son operadas por Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB y trabajan bajo base TDM.

Los primarios son de entrada y salida y el pago de las llamadas revertidas cargadas a la línea gratuita nacional y la facturación mensual es pagada directamente por MinAmbiente.

Requerimientos técnicos mínimos para la atención telefónica:

- Disponer de dos (2) agentes telefónicos que cumplan con las siguientes especificaciones¹ agente general en entidad compradora, elasticidad baja, nivel plata.

2.2.2 Software de gestión integral para canal telefónico, virtual y presencial

Se debe disponer de una herramienta de software de gestión telefónica, virtual y presencial que permita:

- Asignar automáticamente un número único de atención
- Asignar una opción para la línea de atención a denuncias por corrupción, las cuales tendrían la misma configuración de las peticiones verbales con la opción de que los denunciantes pueda ser anónimos.
- Determinar automáticamente fecha y hora de la atención
- Determinar el canal por el cual se recibe la consulta
- Identificar agente que atiende la consulta
- Identificar el municipio y departamento de donde procede la consulta
- Proveer la funcionalidad de enrutamiento inteligente de las llamadas previa categorización de los facilitadores, según los grupos (*skills*) que MinAmbiente determine.
- Ingresar información del ciudadano que se atiende:
 - a. Tipo del documento de identidad
 - b. Número documento de identidad
 - c. Primer nombre
 - d. Segundo nombre
 - e. Primer apellido
 - f. Segundo apellido
 - g. Teléfono fijo
 - h. Teléfono celular
 - i. Correo electrónico
 - j. Fecha de nacimiento
 - k. Dirección de correspondencia
 - l. Municipio
 - m. Departamento
 - n. Número de registro de grabación del audio de la llamada que permita su posterior búsqueda y descarga (para ser cargada al Sistema de Gestión Documental del Ministerio).
 - o. Se debe habilitar la opción que el usuario que accede al canal de atención, pueda ser una persona anónima.
- Tipificar la solicitud por temas y subtemas; individualizando, o efectuando cruces en la tipificación de las consultas que se refieren a varios temas, a efectos de evitar el doble registro de las mismas la

¹ Perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios para Centro de Contacto de Colombia Compra Eficiente.

tipificación, debe permitir la identificación del tema consultado, de acuerdo con las siguientes categorías:

- a. Dirección
 - b. Grupo de Trabajo
 - c. Tema
 - d. Subtema 1
 - e. Subtema 2
- Registrar el motivo de la terminación de la atención.
 - Incluir observaciones a la atención, en campos adicionales que deben identificarse como:
 - a. Pregunta
 - b. Tramite adelantado
 - Identificar el estado de las atenciones
 - a. Resuelto
 - b. Pendiente, este estado puede tener hasta dos (2) niveles:
 - Pendiente PQRD
 - Pendiente casos especiales
 - Registrar el motivo de la terminación de la atención
 - a. Exitosa
 - b. No Exitosa
 - Llamada / chat de broma
 - Llamada / chat de prueba
 - Llamada equivocada
 - Llamada no se escucha
 - Ciudadano no recuerda datos mínimos de contacto
 - Llamada / chat cortado
 - Sin sistema
 - Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas.
 - La secuencia y datos de la transferencia por niveles e inclusión de las observaciones respectivas.
 - Administración de desborde de llamadas manejando colas.
 - Crear una alerta en la pantalla del software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase 4 minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
 - Deberá existir una alerta en la pantalla del agente cuando un ciudadano lleve más treinta (30) días calendario sin actualización de datos de contacto.
 - La identificación, ruta, acceso y disponibilidad de la totalidad de audios cada vez que finalice una llamada atendida por agentes del Centro de Contacto.
 - La interoperabilidad de los audios de llamadas con el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, permitiendo realizar cargues masivos de los audios.
 - Implementación de las acciones solicitadas por el Ministerio para la implementación del Decreto 1166 de 2016. Esto incluye la adaptación de sistema automatizado de respuesta interactiva (IVR) y transaccional, orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones y la recepción de solicitudes telefónicas las 24 horas con grabación continua de las solicitudes que ingresen.

Las llamadas deben ser presentadas a los agentes de forma totalmente silenciosa, con mensajes de audio en su diadema telefónica y ventanas informativas en su pantalla. No deben existir tonos de timbre para el acceso de las llamadas, el software deberá permitir al coordinador de la operación ejecutar las acciones correctivas o de ajuste necesarias para optimizar el uso de los recursos (asignar nuevos agentes, modificar los parámetros de atención, asignar nuevas prioridades, entre otras) sin detener el servicio ni desconectar a los agentes de manera inmediata.

Los errores generados en la captura de la información, que den lugar a múltiples registros o a cualquier tipo de confusión en cuanto a la identidad e individualización de los ciudadanos atendidos, deberán corregirse y se desarrollará un plan de acción de corrección y mejoramiento a llevarse en un término no mayor a un (1) día calendario a partir de la ocurrencia del suceso, con la finalidad de solucionar plenamente el imprevisto en un lapso no mayor a tres (3) días calendario.

Las herramientas deben generar reportes en tiempo real, diarios y consolidados.

Al momento de adjudicar el contrato, el contratista deberá contar con la herramienta de software de gestión telefónica con las funciones generales mínimas; y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación del contrato deberá haber adaptado este software para cumplir con los requerimientos específicos de MinAmbiente, esto incluye la adecuación de los niveles de tipificación de acuerdo con los requerimientos de la Entidad, los cuales serán entregados en un archivo en Excel.

En el caso de requerir actualizaciones, inclusión o reducción en los niveles de tipificación y/o datos de contacto del ciudadano, estos no deben tardarse más **de dos (2) días hábiles**.

El software será propiedad del contratista, las bases de datos que son el resultado de la información que se capture durante el proceso de atención al ciudadano serán propiedad del MinAmbiente.

2.2.3 Manejo de asuntos pendientes

El software debe permitir la opción de gestión de asuntos pendientes, los cuales corresponden a aquellos que no se pueden resolver de manera inmediata y deben escalarse a las dependencias de MINAMBIENTE. En cada caso se debe documentar la problemática y remitirlo a la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental. Se debe implementar un sistema de alerta que permita el seguimiento de los pendientes, los cuales deben ser respondidos en un plazo no superior a tres (3) días hábiles, en el caso en que no sea posible responder en este término se debe ingresar el avance al caso y visualizar el historial del mismo, la gestión será realizada por un agente, al que se le asignara un usuario con los permisos suficientes para realizar el trámite, seguimiento y cierre de cada caso pendiente.

Los reportes mensuales que deben presentarse al MINAMBIENTE deberán contener información de los asuntos pendientes, la gestión que se realizó con cada uno de estos, identificando los que se encuentren en trámite y el tiempo que lleva este proceso y los casos que se resolvieron satisfactoriamente.

2.2.4 Terminales de los agentes

Los computadores para cada uno de los puestos de trabajo de los agentes, deben cumplir con los requerimientos mínimos de capacidad que permitan acceder al manejo de las herramientas de gestión y que permitan al agente desempeñarse de manera cómoda siguiendo los principios de ergonomía y salud en el sitio de trabajo. El sistema operativo debe ser Windows 7 profesional debidamente licenciado. Se requiere la instalación en los equipos de Microsoft Office Profesional 2013 con los programas Word, Excel, Power Point, Outlook y el Adobe Acrobat Reader DC, con su respectiva licencia, así como contar con un monitor LCD de 19 pulgadas.

Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB, entre otros.

2.2.5 Diademas telefónicas

Todos los agentes deben disponer de diademas ergonómicas, livianas, de óptima calidad sonora, conexión por USB, audio banda ancha estéreo – binaural, micrófono con reducción de ruido, antirruído, control volumen, silencio, en el cable y almohadilla para los oídos y además que cumplan los estándares para evitar problemas de salud.

Se debe adjuntar a la propuesta la ficha técnica de las diademas ofrecidas, especificando referencia, marca y el cumplimiento de las condiciones mínimas solicitadas.

2.2.6 Generación de reportes y estadísticas diarias

Las estadísticas de la operación telefónica, virtual y presencial se deben generar con información diaria en tiempo real, según lo consignado en reporte y tipificación de cada atención. Los reportes de operación mínimos son los siguientes:

- Reporte de la planta telefónica, relacionando la cantidad de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas y perdidas. Por franjas de horas.
- Reporte de consultas atendidas, según motivo de la llamada (tipificación) y diferenciación de canales (telefónico, virtual y presencial).
- Reporte de niveles de servicio
- Distribución de las atenciones por hora y por día, diferenciando canal de atención
- Reporte de las mediciones de encuestas de satisfacción de acuerdo a los criterios que establezca el Ministerio para cada canal, en el caso de requerir actualizaciones, inclusión o reducción de criterios, estos no deben tardarse más **de dos (2) días hábiles para ser implementados en los canales**. Se debe poder relacionar las encuestas realizadas, con el número único de registro de solicitud y el registro del audio a fin de hacer seguimiento de la atención.

Dichos reportes se deben enviar con una periodicidad semanal de manera automática al finalizar la semana de operación a los correos electrónicos que el MINAMBIENTE designe para tal fin.

Debe permitirse la consulta externa del comportamiento de la operación (tiempo real e histórico). La entrega de los reportes mensuales deberán ser entregados a más tardar los primeros 4 días del mes.

2.2.7 Acceso a las bases de datos de tipificación de la gestión realizada y audios de solicitudes verbales

Se debe permitir desde la sede del MINAMBIENTE que se ejecute la operación el acceso y descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida y que incluyan todos los datos capturados en el proceso de atención, así como los datos de tipificación de los mismos. Esta actividad será realizada por un miembro de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental de MINAMBIENTE, quién tendrá los permisos para realizar todas las consultas en el sistema. De igual forma se deberá tener acceso a la descarga de los audios de la totalidad de llamadas y estas se registraran en el tipificador para lograr tener la trazabilidad de las mismas. Se debe configurar la interoperabilidad del sistema de gestión documental de la Entidad que permita realizar cargues masivos y selectivos de los audios.

2.2.8 Campañas de salida (outbound)

Las llamadas de salida corresponden a las campañas que con un objetivo específico desarrolla el MINAMBIENTE para sus usuarios, la capacidad y número de las campañas varía de acuerdo al número de solicitudes por mes que realicen las diferentes dependencias de la Entidad. Se deberá contar con una capacidad mínima para gestionar doscientas cincuenta (250) marcaciones al mes.

Es posible que se realicen 2 o más campañas de salida al tiempo, en este sentido, el sistema, deberá permitir la identificación de cada una de las campañas y la generación de reportes de manera independiente.

2.2.9 Líneas telefónicas

Las llamadas de salida se realizaran desde las líneas telefónicas del MINAMBIENTE con cargo a la facturación correspondiente con el proveedor ETB.

2.2.10 Software para marcación

Se debe suministrar un software que permita la marcación automática de registros telefónicos así:

- Ofrecer la posibilidad de reprogramar las llamadas
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada
- Tipificar la llamada, según proceso
- Incluir observaciones a la llamada
- Identificar el estado de las llamadas

2.2.11 Requerimientos para grabación de peticiones verbales

Se debe configurar las opciones de llamada para la recepción de peticiones verbales y las recibidas por la opción de línea de atención a denuncias por corrupción habilitando la grabación de audios por fuera de los horarios de atención de la Entidad. Los audios deben estar disponibles, para que los agentes puedan realizar consultas y transcripciones de los mismos. Se debe configurar el reporte de las peticiones verbales la de la

línea de atención a denuncias por corrupción ingresadas en estos periodos, para que en el horario de atención puedan gestionarse.

2.2.12 Protocolo de atención llamadas entrantes y salientes

Todas las llamadas entrantes y salientes deben ser atendidas por parte de los agentes cumpliendo los lineamientos y protocolos definidos por MINAMBIENTE. Estos protocolos deben aplicarse para todos los canales disponibles.

2.2.13 Software de grabación de las llamadas

El contratista dispondrá de un software que permita la grabación del 100% de las llamadas de entrada y salida, así mismo realizar consultas de las grabaciones y llamadas atendidas en tiempo real; estas deben tener una buena calidad sonora (que se identifique la conversación de los dos interlocutores con facilidad), independiente del tipo de programa y formato que se utilice para la grabación.

Las grabaciones deben registrarse en un medio que permita realizar la consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; agente que recibe la llamada.

Dentro de la aplicación la herramienta deberá contar con un enlace que permita descargar fácilmente la llamada registrada por el agente.

El MINAMBIENTE podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos, éstas deberán ser entregadas en un periodo no superior a seis (6) horas.

Las grabaciones se entregarán en CD/DVD y formato convencional de Windows, MP3 o MP4. Las grabaciones de llamadas de entrada y de salida deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de tres (3) meses para consulta inmediata, si el número de grabaciones solicitadas por el MINAMBIENTE supera la capacidad de un (1) CD/DVD el contratista deberá entregarlas en medio de almacenamiento externo que corresponda a la mayor capacidad disponible al momento de la entrega al MINAMBIENTE.

Deberán aplicarse los lineamientos determinados por el Archivo General de la Nación (Ley 594 de 2000, Acuerdo Consejo Directivo Archivo General de la Nación 037 de 2002 y demás) para el almacenamiento y conservación de estos archivos, hasta el momento de su entrega definitiva al MINAMBIENTE.

2.2.14 Software de gestión de personal vinculado a la operación

Es necesario contar con una herramienta que permita la administración del personal de agentes, tanto de entrada como de salida que tenga:

- Control de acceso por roles que permita identificar a cada persona con su código.
- Visualización del estado del personal en cualquier situación (descanso, permiso, almuerzo, etc.).
- Generación de reportes diarios y consolidados.
- Rotación de personal.

2.2.15 Servicio de chat web

El software de atención del contratista debe permitir integrarse con la aplicación de Chat Web que tiene MINAMBIENTE, de manera que puedan registrarse las atenciones realizadas por este canal, con las mismas categorías del telefónico y presencial.

El servicio de chat web debe estar integrado para su gestión al mismo software de gestión telefónica y presencial.

Requerimientos técnicos mínimos para la atención virtual:

- Disponer de un (1) agente virtual que cumplan con las siguientes especificaciones²: agente general en entidad compradora, elasticidad baja, nivel plata. Por el bajo volumen de llamadas y chat se configura que el agente del chat debe estar conectado para atender solicitudes telefónicas.

2.2.16 Atención presencial

Las atenciones presenciales deben estar integradas para su gestión al mismo software de gestión telefónica y presencial, bajo las características descritas anteriormente.

Requerimientos técnicos mínimos para la atención presencial:

- Disponer de un (1) agente presencial que cumplan con las siguientes especificaciones³: agente general en entidad compradora, elasticidad baja, nivel plata.

2.2.17 Atención especializada

La atención especializada responde al trámite de gestión de peticiones de MINAMBIENTE.

Requerimientos técnicos mínimos para la atención especializada:

- Disponer de dos (2) agentes especializados que cumplan con las siguientes especificaciones⁴: agente especializado en entidad compradora, elasticidad baja, nivel plata.
- El perfil de los agentes estará definido por la necesidad de la entidad.

² Perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios para Centro de Contacto de Colombia Compra Eficiente.

³ Perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios para Centro de Contacto de Colombia Compra Eficiente.

⁴ Perfiles definidos en el Acuerdo Marco de Precios para Centro de Contacto de Colombia Compra Eficiente.

3. OBLIGACIONES

3.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

3.1.1 Generales

- a) Cumplir con el objeto del Contrato.
- b) Suministrar la totalidad de los servicios del objeto relacionados, en la forma y en el lugar establecido, los cuales deberán cumplir con las especificaciones contenidas en los mismos y serán parte integral del objeto contractual.
- c) Presentar la factura respectiva con el lleno de los requisitos fiscales, legales y administrativos correspondientes y de acuerdo con la forma de pago pactada en el contrato.
- d) Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa, atender las instrucciones y lineamientos que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte del MINAMBIENTE.
- e) Obrar con lealtad y buena fe, en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y en trabamientos.
- f) Pagar los derechos de publicación del contrato en el Diario Único de Contratación Pública, requisito que se entiende cumplido con la presentación del recibo de pago respectivo.
- g) Constituir la Garantía Única señalada en el contrato.
- h) Las que le imparta el MINAMBIENTE o la persona que ésta designe, y que garanticen el cabal y oportuno cumplimiento del objeto del contrato.
- i) De conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la propuesta deberá venir acompañada de la certificación del Revisor Fiscal en la cual conste el cumplimiento por parte de la compañía durante los últimos seis (6) meses, del pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello haya lugar.
- j) Las demás propias de la naturaleza del objeto del contrato.

3.1.2 Específicas

- a) Suministrar información y orientación a los ciudadanos que se comuniquen con el Centro de Contacto vía telefónica (inbound).
- b) Suministrar información y orientación a los ciudadanos que se comuniquen con el Centro de Contacto vía chat web.
- c) Suministrar información y orientación a los ciudadanos que se comuniquen con el Centro de Contacto vía ventanilla única.
- d) Realizar campañas de información dirigida a ciudadanos a través de salida de llamadas (outbound).
- e) Ofrecer sistema automatizado de respuesta interactiva (IVR) y transaccional, orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

- f) Ofrecer un sistema para capturar y registrar los datos de los ciudadanos atendidos, así como la tipificación de las consultas realizadas
- g) Ofrecer un sistema en ambiente web que permita alojar y consultar la base de conocimiento del MINAMBIENTE.
- h) Recibir, direccionar y transcribir solicitudes, quejas, reclamos y denuncias formuladas ante el MINAMBIENTE por vía telefónica, medios electrónicos y/o atención presencial.
- i) Apoyar actividades de atención al ciudadano en tareas que respalden la gestión tales como administración de información, gestión de peticiones, apoyo según las necesidades de la Entidad.
- j) Tener una línea de servicio al cliente disponible para el MINAMBIENTE diez (10) horas al día, cinco (5) días a la semana. Esta misma línea debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuadas por parte de las Entidad.
- k) Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato y garantizar la recepción de peticiones verbales y la opción de atención de un canal especializado a denuncias por corrupción.
- l) Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.
- m) Entregar al MINAMBIENTE el plan de contingencia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios de Centro de Contacto.
- n) Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación del Servicio de Centro de Contacto, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.
- o) Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga el MINAMBIENTE.
- p) Cumplir las condiciones y los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio (plata y oro).
- q) Garantizar la protección de datos y la información entregada por el MINAMBIENTE y la información entregada por los ciudadanos.
- r) Suscribir de común acuerdo con el MINAMBIENTE el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto.
- s) Indicar a MINAMBIENTE el formato en el cual debe entregar su información para que el proveedor preste el Servicio Centro de Contacto.
- t) Realizar "back up" semanal de los registros de llamadas entrantes.

- u) Contar con un esquema de agente de reserva de al menos el 0,3% de agentes solicitados en la orden de compra que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones) con el objetivo de cumplir con los ANS en la prestación del servicio.
- v) Disponer de un sistema que provea mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos del MINAMBIENTE para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera.
- w) Realizar durante el (1) primer mes de ejecución del contrato, la estabilización del Servicio de Centro de Contacto, en el cual se completarán procedimientos y se recopilará la información para la operación inicial, excepto cuando se trate de órdenes de compra que definan cantidades fijas de puestos de trabajo o agentes por mes, en donde el término será de tres (3) meses. Durante este periodo no se aplicará el incumplimiento de los ANS establecidos.
- x) Proponer al MINAMBIENTE e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.
- y) Capacitar a los agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por el MINAMBIENTE.
- z) Capacitar constantemente a los agentes según modalidad que hagan parte del grupo de trabajo que presta el Servicio de Centro de Contacto en el MINAMBIENTE, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación y de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Entidad, se debe garantizar que las capacitaciones sean realizadas por profesionales que demuestren competencias en formación, experiencia y entrenamiento en temas misionales de la Entidad, se entregará al Ministerio los soportes de las competencias señaladas, para la aprobación del capacitador. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el proveedor.
- aa) Realizar una evaluación mensual de cada agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio del MINAMBIENTE y entregar al supervisor del contrato los resultados de la evaluación. El Ministerio podrá solicitar el resultado de las evaluaciones de atención de cada agente.
- bb) Entregar al supervisor del contrato los resultados de las capacitaciones evaluaciones realizadas.
- cc) Contar con los lineamientos y protocolos para atender con todas las llamadas entrantes y salientes, por los agentes que forman parte del grupo de trabajo.
- dd) Realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Entidad.
- ee) Atender los cambios solicitados por el MINAMBIENTE, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo cambios en el menú del IVR), cumpliendo los tiempos establecidos en los ANS para atención de solicitudes.
- ff) Garantizar que el software utilizado para la prestación de los Servicios de Centro de Contacto esté licenciado. Si el proveedor desarrolla algún software específico para la Entidad debe entregar el software y los derechos de propiedad, o en su defecto la licencia o derecho de uso indefinido del software implementado a la MINAMBIENTE

- gg) Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación de los elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.
- hh) Realizar la grabación de las llamadas de por lo menos el 99,7% de la llamada, mantener la grabación por mínimo seis (6) meses, entregar las grabaciones en CD/DVD o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 y dar acceso a las grabaciones según lo requiera el MINAMBIENTE para verificación de la llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; agente que recibe la llamada, número de registro del audio, número único de registro.
- ii) Proporcionar a los agentes y demás personal que requiera para la operación, los equipos de cómputo con el software requerido y la dotación de elementos de trabajo, necesarios para la correcta prestación del servicio. El proveedor debe garantizar que los computadores no permitan la grabación de información en dispositivos externos.
- jj) Realizar capacitaciones tecnológicas a los agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.
- kk) Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
- ll) Realizar las grabaciones para implementar el IVR, de acuerdo a la información entregada por la Entidad. Las grabaciones deberán ser realizadas por una persona con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias y siguiendo los parámetros mínimos de calidad.
- mm) Disponer de un sistema que permita registrar los datos, el número de contacto del ciudadano y la grabación de audio, en caso de no ser respondida la llamada o en caso que la llamada se haya realizado fuera del horario de atención, con el objetivo de devolver la llamada en los eventos y horarios que el MINAMBIENTE lo determine o radicar una petición verbal permitiendo siempre la opción de anonimato de las personas.
- nn) Garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de los mismos. Se deberá garantizar la interoperabilidad de los formatos de audios y bases de datos donde se almacenen los audios con el Sistema de Gestión Documental del Ministerio.
- oo) Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad que se requieran para la prestación del servicio.
- pp) Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.
- qq) Disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.
- rr) Realizar y entregar a la Entidad los reportes establecidos en el Acuerdo Marco de Precios y cualquier otro solicitado por la Entidad.

- ss) Informar al MINAMBIENTE en el reporte mensual, si necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.
- tt) Garantizar la reserva del KnowHow del proveedor que entrega los Servicios de Centro de Contacto
- uu) Entregar la información necesaria para que la Entidad pueda configurar sus servicios con otro proveedor al vencimiento de la orden de compra, así como la información de tipificación de llamadas de entrada y de salida, en una base de datos, la configuración del IVR, guiones y preguntas y respuestas frecuentes que se hayan realizado con el MINAMBIENTE durante la ejecución de la orden de compra.

Las anteriores obligaciones deben ser aceptadas por el proponente. Anexo 1

3.2. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

- a) Realizar los pagos en la forma y condiciones pactadas en el contrato.
- b) Ejercer la supervisión del contrato.
- c) Suministrar los protocolos de atención a los ciudadanos.
- d) Coordinar con el operador las modificaciones, actualizaciones y ajustes que se le deban realizar al sistema.
- e) Cumplir con el procedimiento establecido en la Cláusula 7 del Acuerdo Marco de Precios.
- f) Presentar las solicitudes de cotización de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 7 y en general con los documentos del proceso.
- g) Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la orden de compra.
- h) Verificar, antes de iniciar la ejecución de la orden de compra, que el proveedor entregue el certificado de paz y salvo de aportes a seguridad social, pensiones y salud de sus subordinados.
- i) Adelantar oportunamente el trámite para registrar al proveedor en los sistemas de pago, en caso de que MINAMBIENTE no sea usuario de SIIF.
- j) Permitir la realización de la visita técnica cuando esta sea necesaria para la cotización de los Servicios de Centro de Contacto in-house y ofrecer la información requerida para que el proveedor pueda establecer los costos requeridos para la prestación del servicio.
- k) Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 9.
- l) Cumplir con los plazos previstos en el Acuerdo Marco de Precios.
- m) Conocer el catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- n) Verificar que el proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo.
- o) Coordinar con el proveedor y verificar la instalación del Servicio de Centro de Contacto in-house.
- p) Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones del proveedor.
- q) Informar a Colombia Compra Eficiente de cualquier ofrecimiento que pueda ser artificialmente bajo.
- r) Cumplir con las obligaciones derivadas del Acuerdo Marco de Precios.
- s) Respetar la propiedad intelectual y los derechos de autor de los proveedores y de los terceros.

- t) Entregar en el formato indicado por el proveedor la información que debe conocer el proveedor para prestar el Servicio Centro de Contacto tales como los guiones, las preguntas y respuestas frecuentes y del material que requiera el proveedor para la iniciación del servicio.
- u) Entregar la información del flujo de entrada y salida de cada uno de los canales de los últimos seis (6) meses a el proveedor cuando se realice la orden de compra.
- v) Informar al proveedor de cualquier reclamación de terceros que pueda afectarlo.
- w) Participar en la evaluación y selección de los agentes con conocimiento medio y alto de lo misional en caso que se requiera.
- x) Atender los requerimientos y recomendaciones realizados por el proveedor con que contribuyen al cumplimiento de los ANS, en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.
- y) Disponer de los perfiles y acceso a los sistemas de información para los agentes que la Entidad solicite para la prestación del servicio y definir si el acceso se realiza a través de Internet o si requiere un canal dedicado.
- z) Establecer los criterios de calidad y de devolución de los reportes del Servicio de Centro de Contacto.
- aa) Establecer las evaluaciones que el proveedor debe realizar a los agentes de la campaña.
- bb) Establecer los TMO en la solicitud de cotización por campaña.

4. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y JUSTIFICACIÓN.

Para el presente proceso se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Ley 80 de 1.993, en la Ley 1150 de 2007, y el Decreto 1510 de 2013, y se aplicaran los principios de economía, transparencia y responsabilidad contenidos en la Ley 80 de 1993.

En atención al presupuesto oficial del presente proceso que asciende a la suma de \$ 335.208.497.00 MTCE⁵ (trescientos cincuenta y un millones ochocientos setenta y dos mil cuatrocientos noventa y nueve pesos con sesenta centavos MTCE) valor calculado a través del simulador habilitado dentro del Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente, el cual corresponde a una operación de diez meses y veinte días (10.6) meses.

El contrato resultante de este procedimiento de selección estará sometido a la ley colombiana y en especial, se regirá por las disposiciones pertinentes, además de las normas del Código de Comercio y Código Civil en lo que estas fueran aplicables.

De acuerdo con la ley colombiana, las normas actuales vigentes se presumen conocidas por todos los PROPONENTES que participen en el presente procedimiento de selección

⁵ Estos valores corresponden a los definidos por el AMP de Colombia Compra Eficiente para el 2016.

5. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO.

Valor estimado: \$ 370.995.309.16 MTCE ⁶ (Trescientos noventa millones novecientos noventa y cinco mil trescientos nueve pesos con dieciséis centavos MTCE) valor calculado a través del simulador habilitado dentro del Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente, el cual corresponde a una operación de doce meses, con un valor mensual de \$ 44.519.437.08.

Se requiere la contratación del Centro de Contacto para atender los requerimientos de los ciudadanos respecto de los servicios prestados el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; a través de atención multicanal inbound, outbound, chat, atención presencial especializada; así como el suministro de la infraestructura física, técnica, tecnológica, logística, y el personal requerido para el funcionamiento del Centro de Contacto.

La contratación de la necesidad a través del Acuerdo Marco de Precios⁷ de Colombia Compra Eficiente, establece los actuales valores para la puesta en marcha de la operación del Centro de Contacto del MINAMBIENTE, la cual será de manera gradual, de acuerdo al comportamiento de los canales de atención.

6. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, hace la manifestación expresa que se cuenta con la disponibilidad presupuestal para adelantar el presente proceso de contratación.

7. FORMA DE PAGO.

El pago se realizará cada 30 días.

Cuando se realicen contratos con auto retenedores, deberán informar en la factura esta condición a fin de no realizar retención alguna.

8. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO.

La supervisión la ejercerá la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o aquel que designe por escrito el Ordenador del Gasto.

Además de las funciones propias de la designación, el supervisor deberá verificar como requisito para el desembolso, que el contratista esté al día en el pago de los aportes al sistema general de pensiones y salud y en el pago de las obligaciones parafiscales.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

⁶ Estos valores corresponden a los definidos por el AMP de Colombia Compra Eficiente para el 2016.

⁷ Acuerdo Marco para la Adquisición de Servicio de Centro de Contacto. Los valores publicados corresponden al año 2016, para los siguientes años se debe incrementar de acuerdo al SMLV.

A partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución, hasta el 31 de diciembre de 2017.

10. TIPO DE CONTRATO.

La naturaleza jurídica del contrato a celebrarse corresponde a la de prestación de servicios

11. LUGAR DE EJECUCIÓN.

El lugar de ejecución de este contrato, será la ciudad de Bogotá, D.C., Departamento de Cundinamarca. Instalaciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ubicado en la Carrera 13 No. 37-38.

BETTY EUGENIA MORENO MORENO
Secretaria General

Proyectó Parte Técnica / Edna Margarita Angel – Diego Armando Trujillo
Reviso: Camilo Quintero Giraldo