



ANEXO B. FICHA TÉCNICA – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Tabla de contenido

1.	OBJETO	3
2.	IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS BPO REQUERIDOS	3
2.1	SERVICIO DE RECURSO HUMANO	3
2.1.1	REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL RECURSO HUMANO	3
2.1.1.1	HABILIDADES Y DESTREZAS ESPERADAS PARA TODOS LOS PERFILES	3
2.1.1.2	PERFILES DEL RECURSO HUMANO	3
2.2.1.2.1	Agente general	3
2.2.1.2.2	Técnico BPO	4
2.2.1.2.3	Profesional	5
2.2.1.2.4	Profesional especializado	5
2.2.1.2.5	Líder de calidad	6
2.2.1.2.6	Líder de operación	7
2.2.2	CONTRATACIÓN DEL RECURSO HUMANO	9
2.2.3	RECURSO HUMANO DE RESERVA	9
2.2.4	ROTACIÓN DE RECURSO HUMANO	10
2.2.5	HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL RECURSO HUMANO	10
2.2.6	CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO	10
2.3	SERVICIO DE RECURSO TECNOLÓGICO	10
2.3.1.2	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	11
2.3.1.1	Digiturno	11
2.3.2	CONTRATACIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS	12
3	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO ANS	13
A continuación, se relacionan los criterios de medición y penalización; La medición y reporte de los ANS será mensual o proporcional al tiempo de prestación del servicio.		
3.1	NIVEL DE SERVICIO PARA EL CANAL VOZ	13
3.2	TIEMPO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL: CORREO ELECTRÓNICO	13
3.3	TMO (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN)	14
3.4	EFICACIA	14
3.5	ROTACIÓN DE RECURSO HUMANO	15
3.6	EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO	15
3.7	QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO	16
3.8	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO “S”	16
3.9	PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: “ECU”	17
3.10	PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: “ECN”	18
3.11	AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO	18
3.12	TIEMPO DE ESPERA ATENCIÓN PRESENCIAL	19



3.13	DEVOLUCIONES POR ASIGNACIÓN ERRADA DE COMPETENCIA	19
3.14	PUNTUALIDAD EN EL TÉRMINO DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS BPO 20	
3.15	AJUSTES, PARAMETRIZACIÓN O REPLAZO DEL DIGITURNO	20
4	HERRAMIENTAS DE MONITOREO REMOTO	20
5	PERIODOS DE ESTABILIZACIÓN DEL SERVICIO	20



1. OBJETO

A continuación, se especifican los requisitos mínimos que el Contratista debe cumplir para la ejecución del contrato, cuyo objeto es la: **“PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN”**.

2. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS BPO REQUERIDOS

2.1 SERVICIO DE RECURSO HUMANO

Objetivo: Proporcionar atención a los usuarios de la Procuraduría General de la Nación mediante el procesamiento de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), trámites y servicios, a través de los canales de comunicación institucional, con el propósito de fomentar la satisfacción de los interesados.

Alcance: El proceso implica la gestión de las PQRSDF, la atención a los diferentes canales en diferentes niveles, la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción a los usuarios, consolidación de datos, el análisis de estadísticas y apoyo en la adecuación de los lineamientos establecidos de haber lugar a ello.

2.1.1 REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL RECURSO HUMANO

A continuación, se detallan los perfiles requeridos, así como las habilidades y actividades requeridas para la prestación del servicio.

2.1.1.1 HABILIDADES Y DESTREZAS ESPERADAS PARA TODOS LOS PERFILES

- Aptitud de servicio.
- Resolución efectiva de problemas y la gestión de quejas.
- Manejo de relaciones interpersonales.
- Habilidad para negociación.
- Disciplina.
- Organización.
- Habilidades de digitación.
- Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, paquete office).
- Manejo de herramientas de comunicación en ambientes físicos y virtuales.
- Gestión y procesamiento de archivos físicos y digitales.
- Habilidades en lectura y escritura.
- Capacidad para comunicarse claramente tanto de manera oral como escrita.
- Flexibilidad para adaptarse a cambios en el entorno de trabajo o en los procedimientos.
- Confidencialidad.
- Buena redacción, ortografía y capacidad de transmisión de ideas por escrito.

2.1.1.2 PERFILES DEL RECURSO HUMANO

2.2.1.2.1 Agente general	
Característica	Descripción

Nivel de Educación	Bachiller
Experiencia	Seis (6) meses como agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
Remuneración mínima	Uno punto cinco (1,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Actividades requeridas.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención presencial o telefónica que permita orientar e informar a los ciudadanos de manera general respecto a los tramites o servicios que brinda la entidad. • Registrar, organizar, clasificar, digitalizar y/o ingresar en el sistema de gestión documental de la entidad los datos básicos de las PQRSDF recibidas a través de cualquiera de los canales de atención ciudadana. • Pre clasificar, radicar, sustanciar solicitudes recibidas a través del canal virtual, correo y Sede electrónica en el sistema de gestión documental de la entidad.

2.2.1.2.2 Técnico BPO

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales en cualquier área del conocimiento.
Experiencia	Doce (12) meses relacionada con las actividades requeridas o como agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Actividades requeridas.	<p>Apoyo en el proceso de gestión documental, el cual puede comprender entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparto y control de documentación física. • Control de entrega y recibo de planillas. • Gestión de documentos físicos y/o virtuales denominados como "Urgentes". • Apoyo en el proceso de gestión de expedientes. • Apoyo en el proceso de control de radicados. • Apoyo en el proceso de seguimiento de tramites (En específico tramite de radicados regionales y provinciales). • Apoyo en el proceso de gestión de solicitudes de funcionarios.



	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación preliminar de correo electrónico y reparto. • Apoyo en el proceso de control y emisión de certificados. • Brindar atención presencial o telefónica que permita orientar e informar a los ciudadanos de manera general respecto a los tramites o servicios que brinda la entidad. • Registrar, organizar, clasificar, digitalizar y/o ingresar en el sistema de gestión documental de la entidad los datos básicos de las PQRSDF recibidas a través de cualquiera de los canales de atención ciudadana. • Apoyo transversal en todos los canales de atención ciudadana.
--	---

2.2.1.2.3 Profesional

Característica	Descripción
Nivel de Educación Núcleo del conocimiento	Título profesional universitario en Derecho.
Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional.
Remuneración mínima	Tres (3) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Actividades requeridas.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención a través de los canales de atención ciudadana de la Entidad, que permita orientar, informar o tramitar solicitudes de usuarios con énfasis en los temas misionales de la Procuraduría General de la Nación. • Recopilar y organizar información asociada a la actividad de atención a los ciudadanos. • Sustanciación de solicitudes. • Análisis, gestión y trámite de las comunicaciones oficiales de entrada y salida y asignación de competencias conforme la normativa aplicable. • Apoyo en el proceso de atención, orientación, recepción o trámite de PQRSDF en los diferentes canales de atención que requieran el acompañamiento de tipo jurídico de acuerdo con los requerimientos especiales de la operación. • Apoyo en la elaboración de informes o documentos requeridos para la gestión de la dependencia. • Apoyar la gestión de la División de Relacionamento con el ciudadano, en la atención y trámite de asuntos jurídicos y/o administrativos que se requieran.

2.2.1.2.4 Profesional especializado

Característica	Descripción
----------------	-------------



Nivel de Educación	Título profesional universitario en Derecho. Especialización en cualquier área del derecho.
Experiencia	Dos años de experiencia profesional.
Remuneración mínima	Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Actividades requeridas.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención de nivel especializado a través de los canales de atención ciudadana de la Entidad, que permita orientar, informar o tramitar solicitudes de usuarios con énfasis en los temas misionales de la Procuraduría General de la Nación. • Brindar atención a través de los canales de comunicación definidos por la Entidad, que permita orientar e informar a los ciudadanos con énfasis en los temas misionales de las Entidades. • Recopilar y organizar información asociada a la actividad de atención a los ciudadanos. • Sustanciación de solicitudes. • Elaboración de actos administrativos. • Análisis, gestión y trámite de las comunicaciones oficiales de entrada y salida y asignación de competencias conforme la normativa aplicable. • Apoyo en el proceso de atención, orientación, recepción o trámite de PQRSO en los diferentes canales de atención que requieran el acompañamiento de tipo jurídico de acuerdo con los requerimientos especiales de la operación. • Elaboración de informes o documentos requeridos para la gestión de la dependencia. • Apoyar la gestión de la División de Relacionamento con el ciudadano, en la atención y trámite de asuntos jurídicos y/o administrativos que se requieran.

2.2.1.2.5 Líder de calidad

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Profesional en Administración de empresas, Administración pública, Ingeniería industrial, de sistemas, electrónica y afines.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años en actividades de auditoría de calidad a Centros de Contacto.
Remuneración mínima	Tres punto cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.

<p>Actividades requeridas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio y cumplimiento de los ANS. • Realizar el seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad en la prestación del servicio. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el objetivo de proporcionar insumos para la implementación de correctivos y la toma de decisiones. • Monitorear la prestación del servicio mediante acompañamiento, visualización remota o grabaciones. • Atender los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato. • Desarrollar procesos de retroalimentación para los agentes que enfrenten dificultades en el proceso de atención. • Mantener un registro de seguimiento que incluya un informe estadístico sobre el número de errores generados mensualmente por agente y por equipo, la cantidad de agentes en seguimiento, los avances y resultados de las retroalimentaciones, así como las fortalezas de cada uno, especificando las medidas preventivas para cumplir con los indicadores establecidos. • Identificar oportunidades de mejora. • Reportar los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones y la cantidad de monitoreos realizados mensualmente y/o atendiendo la frecuencia requerida por la supervisión del contrato. • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros). • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de estas. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.
<p>2.2.1.2.6 Líder de operación</p>	
<p>Característica</p>	<p>Descripción</p>
<p>Nivel de Educación</p>	<p>Profesional en Administración de empresas, Administración pública, Derecho, Ingeniería industrial, de sistemas, electrónica y afines.</p>



Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses, relacionada con gerencia, organización, administración, logística, o afines en centros de contacto.
Remuneración mínima	Cinco punto cinco (5.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Actividades requeridas	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar las actividades del servicio BPO y del recurso humano y tecnológico asignado a la operación.• Realizar el control y seguimiento al desempeño individual y colectivo del recurso humano asignado a la operación.• Garantizar la adecuada ejecución de actividades del personal a cargo y el cumplimiento del reglamento de trabajo, horarios, directrices y protocolos establecidos por el contratista y la entidad contratante.• Generar comunicación permanente, fluida y eficaz con cada uno de agentes de la operación, y personal que preste los servicios de seguimiento, (calidad y reportes), servicios técnicos, y los servicios administrativos de apoyo.• Servir de enlace permanente entre la supervisión del contrato y el Contratista.• Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información entregada por el equipo a su cargo.• Realizar seguimiento a las necesidades administrativas del equipo asignado a la operación.• Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la Entidad.• Apoyar el proceso de recepción y envío de incapacidades, permisos, vacaciones, licencias y demás novedades del personal de la operación y reportar de manera diaria a la División de Relacionamento con el Ciudadano y al supervisor del contrato• Reportar novedades de operación a la Jefatura de la División de Relacionamento con el Ciudadano y al supervisor del contrato.• Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas por la entidad determinadas para el Recurso humano asignado a la operación.• Elaborar los informes, estadísticas o reportes solicitados por la Jefatura de la División de Relacionamento con el Ciudadano o por el supervisor del contrato.• Apoyar a la División de Relacionamento con el Ciudadano en la elaboración de manuales y/o procesos operacionales.

PARÁGRAFO 1 DOCUMENTOS. Para validar el cumplimiento de los perfiles requeridos, se deberá remitir previo a la contratación del recurso humano a la



supervisión del contrato: hoja de vida acompañada de cedula de ciudadanía, soportes académicos, soportes de experiencia y para el caso de los profesionales en derecho, tarjeta profesional, certificado de vigencia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes profesionales.

PARÁGRAFO 2 EQUIVALENCIAS. Para el cumplimiento de los perfiles requeridos, se podrán aplicar las equivalencias establecidas en el artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1083 de 2015, o en la norma que lo modifique, sustituya o aclare.

PARÁGRAFO 3 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: El recurso humano deberá aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la Procuraduría General de la Nación para las actividades asignadas durante la operación.

PARÁGRAFO 4 PUESTOS DE TRABAJO Y HERRAMIENTAS: La Procuraduría General de la Nación suministrará los puestos de trabajo para el recurso humano, así como las herramientas de software y hardware requeridas para las actividades a ejecutar, lo anterior sin perjuicio a lo establecido en los numerales “2. *Servicio de recurso tecnológico*” y “3. *acuerdo de niveles de servicio ANS*”.

2.2.2 CONTRATACIÓN DEL RECURSO HUMANO.

A continuación, se relaciona el termino máximo para la contratación del recurso humano¹, el cual se cuenta a partir de la firma del acta de inicio y de la suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO.

PERFIL RECURSO HUMANO	TÉRMINO DE CONTRATACIÓN
Agente general	5 días hábiles
Técnico BPO	5 días hábiles
Profesional	10 días hábiles
Profesional especializado	10 días hábiles
Líder de calidad*	10 días hábiles*
Líder de operación*	10 días hábiles*

*El recurso humano denominado “Líder de operación” y “Líder de calidad” deben estar contratados a la fecha de inicio de la operación. El termino previsto aplica en caso de rotación.

2.2.3 RECURSO HUMANO DE RESERVA

El contratista deberá contar con un esquema de recurso humano de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones, incapacidades).

En todo caso, el contratista debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la misma cantidad de recurso humano atendiendo el perfil contratado por la Entidad durante toda la ejecución del contrato.

El recurso humano de reserva debe ser del mismo perfil que se ausenta temporalmente y debe estar a disposición del Contratista para suplir las ausencias temporales presentadas en la inmediatez; deben estar formados en el uso de las herramientas necesarias para operar el servicio y capacitados en los temas propios de la operación de la Entidad donde suplirá la ausencia.



2.2.4 ROTACIÓN DE RECURSO HUMANO

La Entidad podrá requerir el reemplazo del recurso humano con base en criterios de rendimiento.

Para dicho efecto la Entidad debe solicitar al contratista el cambio del personal junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente.

El contratista cuenta con el mismo termino de contratación inicial para reemplazar el recurso humano del mismo perfil.

2.2.5 HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL RECURSO HUMANO

Jornada Ordinaria: Jornada máxima ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente.

Hora extra diurna: Hora extra diurna laborada según la normativa colombiana vigente. La Entidad debe autorizar la hora extra diurna a laborar.

Hora extra nocturna: Hora extra nocturna laborada según la normativa colombiana vigente. La Entidad debe autorizar la hora extra nocturna a laborar.

Hora extra dominical y festivo: Hora extra dominical y festivo laborada según la normativa colombiana vigente. La Entidad debe autorizar la hora extra dominical y festivo a laborar.

El Contratista podrá repartir o distribuir de manera variable durante la semana el horario del recurso humano sin exceder en ningún caso la jornada máxima ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente.

2.2.6 CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO

El contratista, antes de iniciar la operación, debe capacitar y formar al recurso humano para que adquiera y mantenga las habilidades necesarias para realizar sus actividades.

La capacitación debe tener una duración mínima de veinticuatro (24) horas hábiles durante la jornada ordinaria, sin costo alguno para la Entidad.

Aunado a lo anterior, el contratista debe capacitar constantemente al recurso humano según la modalidad y grupo de trabajo en que presta el Servicio de BPO a la Entidad, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad, sin costo para esta última.

El contratista debe realizar capacitaciones tecnológicas al recurso humano cuando se realice un cambio o actualización tecnológica del sistema de gestión documental de la Entidad o de otro que se requiera para la prestación del servicio conforme solicitud de la supervisión.

2.3 SERVICIO DE RECURSO TECNOLÓGICO



2.3.1.2 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

A continuación, se relacionan las características del recurso tecnológico requerido por la Procuraduría General de la Nación para la prestación del servicio.

2.3.1.1 Digiturno	
Alcance del servicio	Servicio de asignación de turnos por tramite o servicio.
Descripción	<p>El servicio debe permitir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Capturar el número de identificación del ciudadano, para asignar el turno de atención.• Sistematizar las opciones de los diferentes servicios y tramites que puede gestionar el ciudadano en el punto de atención. Debe permitir parametrizar como mínimo 25 opciones de trámites y servicios, permitiendo ramificación entre estos.• Dada la especialidad de los funcionarios de los puntos de atención y los diferentes trámites y servicios, debe asignar los diferentes trámites y servicios entre los diferentes puntos de atención, conforme se solicite por la Entidad. Así mismo, cada punto de atención hará llamado sólo a los turnos que por su especialidad puede tramitar o atender. Ej: Proceso 1, Puntos de atención 5 y 7. Proceso 2 Puntos de atención 8,9 y 10.• Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de usuarios en los puntos de atención.• Debe permitir la reasignación de turnos de un proceso o modulo a otro.• Sistematización que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender, así como la inicialización del sistema cada día, para empezar la asignación y atención de turnos.• El atril o dispensador, los monitores industriales, y los tiquetes de turno deben incorporar la imagen institucional de la Entidad.
Herramientas de Hardware y Software	<p>El Contratista deberá poner a disposición de la entidad las siguientes herramientas de hardware y software para la correcta prestación del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un (1) atril o dispensador electrónico o automático, que permita usar la pantalla táctil a mínimo 1.20m de altura, con pantalla táctil entre 15" y 17", que permita digitar el número de identificación del ciudadano y seleccionar el trámite o servicio a realizar. Con impresión de tiquete de turno en papel

	<p>térmico de tres dígitos (numérico o alfanumérico) que identifique el trámite o servicio seleccionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres (3) monitores industriales de mínimo 32” para visualizar turno llamado y módulo de atención. • El servicio debe permitir la generación de estadísticas diarias, que indique cantidad de turnos asignados por tramite, servicio y usuario, por punto de atención cantidad de trámites y servicios atendidos, gestión realizada en cada tramite y servicio (tipificación) y tiempos de atención de cada ciudadano. • Veintiún (21) calificadores que permitan medir la satisfacción del servicio por parte del usuario y reporte del calificador. • El Sistema de llamado de turno en cada punto de atención debe ser virtual, es decir, mediante una aplicación instalada en cada equipo de cómputo del punto de atención. • El sistema debe permitir la reserva de turnos online.
Entrenamiento	<p>El Contratista debe brindar entrenamiento de doce (12) horas a los funcionarios o encargados de los puntos de atención donde operara el servicio de digiturno avanzado, en la que indique:</p> <p>La funcionalidad del sistema o servicio, posibles alteraciones de funcionamiento del sistema, la forma de solucionar y reactivar el sistema y de todas aquellas circunstancias que se puedan presentar durante la operación del servicio, procedimiento de instalación de los rollos para impresión térmica de los turnos.</p>
Soporte, mantenimiento y parametrización.	<p>El Contratista debe brindar el mantenimiento preventivo a nivel de hardware y software, así como el soporte técnico en remoto o en sitio cuando se presenten fallas funcionales del servicio.</p> <p>El contratista debe comprometerse a generar ajustes o parametrización o remplazo del al Digiturno dentro de un término máximo de 3 días hábiles una vez efectuada la solicitud a líder zonal.</p>
Suministros	<p>El Contratista de servicios, debe entregar y mantener disponible, el rollo con papel térmico para la impresión de entre 1 y 40.000 cortes de turnos, durante cada mes.</p> <p>Los suministros deben ser acumulados al siguiente mes, en caso de que no se hubieren agotado.</p>

2.3.2 CONTRATACIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS



La contratación de los recursos tecnológicos para la implementación de los Servicios BPO e integración de todos los servicios deben estar disponibles para la operación de la Entidad dentro de los siguientes 10 días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio.

3 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO ANS

A continuación, se relacionan los criterios de medición y penalización; La medición y reporte de los ANS será mensual o proporcional al tiempo de prestación del servicio.

3.1 NIVEL DE SERVICIO PARA EL CANAL VOZ

El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo.

Descripción: Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos.

Formula: $P \equiv$ Proporción de llamadas atendidas antes del umbral

$$P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de } X \text{ segundos}}{\text{Número de llamadas entrantes durante el periodo}} * 100\%$$

Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz así:

$75\% \leq P < 79\%$: 2% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados en el canal PBX.

$70\% \leq P < 74\%$: 3% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados en el canal PBX.

$P < 69\%$: 5% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados en el canal PBX.

3.2 TIEMPO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL: CORREO ELECTRÓNICO

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención del virtual: correo electrónico.

Descripción: Tiempo de atención canales: correo electrónico % de correos electrónicos Porcentaje antes de 5 horas hábiles: "a"

% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles $\geq 90\%$, restante antes de 24 horas hábiles

Formula:

$$a = \frac{\text{Cantidad de solicitudes atendidas antes de 5 horas}}{n}$$

Donde:

n = número de solicitudes recibidas en el periodo sujeto a verificación.

Si n supera por un 30% o más la cantidad estimada de solicitudes (de acuerdo con el histórico de operación) recibidas para el mes, no ocurre ningún descuento por este indicador.

Se penaliza:



85% <= a < 89%: 3% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados en el canal virtual

80% <= a < 84%: 5% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados en el canal virtual

70% <= a < 79%: 7% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados en el canal virtual

a < 69%: 9% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados en el canal virtual.

3.3 TMO (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN)

Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad.

Telefónico: Desde el ingreso de la llamada al agente, hasta la finalización de esta.

Ventanilla: Desde el inicio de la atención, hasta la calificación del servicio.

Atención presencial: Desde el inicio de la atención, hasta la calificación del servicio.

A continuación, se detalla el TMO por canal:

Telefónico	Ventanilla	Atención presencial
5 Min	10 min	20 min

Formula:

$$TMO_{real} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{tiempo de operación transacción}_i}{n} \right)$$

Donde:

TMO real: Tiempo de atención promedio

Tiempo de operación transacción: Desde el inicio de la atención hasta la finalización de la misma.

n: Total de transacciones.

El TMO podrá variar durante el periodo de estabilización según acuerdo entre el supervisor del contrato y el profesional de operación zona de acuerdo con los resultados del periodo de estabilización.

En caso de cambio en los procedimientos del proceso de negocio y cuando la Entidad introduce cambios que incrementan en más del 20% el TMO, las partes redefinen el TMO para el proceso de negocio y se reinicia el periodo de estabilización.

Penalización:

Aumento del TMO por canal de 15% a 35%: 2% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

Más de 35%: 5% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

3.4 EFICACIA



Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones.

Telefónico	Virtual	Documentación Física	Ventanilla	Urgentes	Regionales	Atención presencial	Asignación de competencia
<i>Porcentaje por canal%:</i>							
90%	90%	98%	95%	95%	95%	95%	95%

Formula:

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} * 100\%$$

Se penaliza:

85% <= Eficacia < **Porcentaje por canal%**: 1% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados al respectivo canal.

80%<= Eficacia < 84%: 2% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados al respectivo canal.

69%<= Eficacia < 79%: 7% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados al respectivo canal.

3.5 ROTACIÓN DE RECURSO HUMANO

El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano de manera mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y recurso humano luego del periodo de estabilización.

Rotación < 15%

Formula:

$$\text{rotación} = \frac{\text{Número de recuso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} * 100\%$$

Se penaliza:

15% <= Rotación <25%:5% de descuento sobre el total de la facturación.

26% <= Rotación: 10% de descuento sobre el total de la facturación.

Se contempla la rotación para todo el recurso humano vinculado en la operación.

3.6 EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agentes generales, técnicos, profesionales y especializados vinculados a la operación.

ECA>=80%

Formula:

$$\text{eca} = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} * 100\%$$



Se penaliza:

75% > ECA > 80%: 3% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados al respectivo canal.

70% >= ECA > 74%: 5% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados al respectivo canal.

65% >= ECA > 69%: 7% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados al respectivo canal.

ECA <= 64%: 9% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados al respectivo canal.

Se exceptúa de la aplicación de pruebas al nuevo personal incorporado a la operación durante el mes correspondiente y a aquellos con menos de un mes de antigüedad desde la fecha de la evaluación.

Las evaluaciones constarán de un máximo de 10 preguntas y deberán completarse en un tiempo no mayor a 20 minutos. El contratista deberá proporcionar la herramienta que permita a la Entidad establecer las preguntas, asegurando la confidencialidad de la información.

Las partes deberán acordar la fecha y hora de la evaluación para todo el personal vinculado a la operación.

3.7 QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas

% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=3%.

Formula.

$$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} * 100\%$$

Se penaliza:

3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados al respectivo canal.

5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados al respectivo canal.

7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados al respectivo canal.

10% < QUEJA: 9% de descuento de la facturación asociada a los servicios prestados al respectivo canal.

Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. Solo aquellas relacionadas con los Servicio BPO que reciba directamente.

3.8 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO “S”



Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio.

El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación conforme la opción para aplicación del Indicador o KPI considerada por la Entidad.

Resultado evaluación >85%

$$s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Resultado evaluación}}{n}$$

Donde:

n = Número total de evaluaciones realizadas.

Se penaliza:

80% <= s < 85%: 3% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

75% <= s < 80%: 5% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

70% <= s < 75%: 7% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

s < 70%: 9% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

3.9 PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: “ECU”

Mide el porcentaje de error crítico del recurso humano (general, técnico, profesional, profesional especializado), que afecta directamente al usuario final.

Un error crítico del recurso humano mencionado corresponde al error generado por suministrar información errada que afecta directamente al usuario final

ecu>=85%

$$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$$

TMSECU $\equiv$ Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario

TM $\equiv$ Cantidad de transacciones monitoreadas

La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del 98%; y un margen de error del 5%.

Las muestras se obtendrán a partir de un método aleatorio, lo cual se definirá por la supervisión y el Líder de operación.

Penalización:

80% <= ecu < 85%: 2% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

75% <= ecu < 79%: 3% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.



70% ≤ ecu < 74%: 4% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

ecu < 70%: 5% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

3.10 PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: “ECN”

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.

ecn ≥ 85%

$$ecn = \frac{TMSECN}{TM} \cdot 100\%$$

TMSECU ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de negocio
TM ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas

La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador “Precisión error crítico de usuario”.

Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución la Entidad informará al contratista los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio, los cuales se definirán entre el Supervisor y el Líder de operación.

El Contratista debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Contratista el detalle de la medida.

Penalización:

80% ≤ ecn < 85%: 2% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

75% ≤ ecn < 79%: 3% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

70% ≤ ecn < 74%: 4% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

ecn < 70%: 5% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

3.11 AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO

Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Contratista.

ae ≤ 15%

$$ae = \frac{Te - Tp}{Ne} \cdot 100\%$$

Donde:

Te = Transacciones auditadas por la Entidad Compradora con error crítico de usuario

Tp = Transacciones dentro de la muestra auditada por la Entidad que ya habían sido marcadas como transacciones con error crítico de usuario por el Proveedor



Ne = Cantidad de transacciones auditadas por la Entidad Compradora,

Las transacciones monitoreadas por la Entidad son un subconjunto de las transacciones monitoreadas por el Contratista.

La cantidad o porcentaje de transacciones auditadas por la Entidad (Ne) será acordado por las partes con la suscripción del cronograma. La Entidad y el Contratista deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.

Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio, el Supervisor y el Líder de operación definirán los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario.

Penalización.

15% <= ae < 20%: 3% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

20% <= ae < 25%: 5% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

25% <= ae < 30%: 7% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

ae >= 30%: 9% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

3.12 TIEMPO DE ESPERA ATENCIÓN PRESENCIAL

Mide el tiempo de espera para atención presencial el cual inicia desde la asignación de turno, hasta el inicio de la atención del servicio requerido.

Tiempo de espera en sala establecido: 10 minutos.

Formula:

$$Tiempo\ de\ espera = \sum_{i=1}^n \left(\frac{tiempo\ de\ espera\ en\ sala}{n} \right)$$

Donde:

N: cantidad de atenciones.

Penalización.

11 a 15 minutos de espera 2% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

Más de 15 minutos de espera 5% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

3.13 DEVOLUCIONES POR ASIGNACIÓN ERRADA DE COMPETENCIA

Mide el porcentaje de tramites asignados a dependencias que no corresponden con el tipo de comunicación.

Porcentaje máximo de devolución admitido: 2%

Devolución 2%, 2% de descuento en la facturación asociada a los servicios afectados.



Devolución 3%, 3% de descuento en la facturación asociada a los servicios afectados.
Devolución de más del 4%, 5% de descuento en la facturación asociada a los servicios prestados al canal afectado.

3.14 PUNTUALIDAD EN EL TÉRMINO DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS BPO

Mide el tiempo que tarda el contratista en contratar los Servicios BPO contratados por la Entidad.

Los tiempos de contratación empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO.

La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio BPO que registra retraso en su implementación o contratación, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible y no es el primer mes.

Aplica para todos los servicios contratados.

De 1 a 4 días hábiles de retraso: 2% de descuento sobre el servicio afectado.

De 5 a 8 días hábiles de retraso: 3% de descuento sobre el servicio afectado.

De 9 a 12 días hábiles de retraso 4% de descuento sobre el servicio afectado.

Más de 13 días hábiles de retraso más: 5% de descuento sobre el servicio afectado.

3.15 AJUSTES, PARAMETRIZACIÓN O REPLAZO DEL DIGITURNO

Mide el tiempo que tarda el contratista en generar ajustes, parametrización o remplazo del al Digiturno durante la ejecución del contrato, lo cual debe ocurrir dentro de un término máximo de 3 días hábiles una vez efectuada la solicitud al Líder de operación.

Penalización

De 1 a 4 días hábiles de retraso: 2% de descuento sobre el servicio.

De 5 a 8 días hábiles de retraso: 3% de descuento sobre el servicio.

De 9 a 12 días hábiles de retraso 4% de descuento sobre el servicio.

13 días hábiles de retraso más: 5% de descuento sobre el servicio.

4 HERRAMIENTAS DE MONITOREO REMOTO

Las herramientas de monitoreo suministrada por la Entidad para el:

Canal PBX es operado por AVAYA.

Canal virtual a través de DOKUS.

5 PERIODOS DE ESTABILIZACIÓN DEL SERVICIO

Durante los primeros dos meses de ejecución del contrato, el contratista y la entidad podrán recopilar la información necesaria para la operación, como parte del proceso de estabilización del servicio.

Ambas partes verificarán que los Servicios BPO contratados, se ajusten a lo requerido por la Entidad Estatal en términos de operación.



Durante este período, la Entidad no realizará descuentos basados en los indicadores establecidos en el ANS.

La Entidad mantendrá indemne al contratista con respecto a los ANS en caso de fallas en las consultas de sus aplicaciones, indisponibilidad de estas o fallas que no sean atribuibles al contratista.

Al finalizar el período de estabilización, el contratista deberá presentar a la Entidad un informe detallado sobre los indicadores alcanzados durante dicho período.

Este informe deberá indicar (i) si los indicadores pueden ser garantizados con la estructura actual de operación, en caso contrario, deberá informarlo, y (ii) qué cambios son necesarios en la operación para poder cumplir con dichos indicadores.

Esto se orienta a evaluar una posible redistribución, así como aumentos o disminuciones en la cantidad de servicios, entendiendo que el contrato se estructura como una bolsa y se paga solo por los servicios efectivamente consumidos.

Si la Entidad no puede realizar los ajustes propuestos por el contratista, los nuevos umbrales serán aquellos que acuerden ambas partes.

En caso de no llegar a un consenso, se adoptarán los umbrales definidos por los reportes que respalden los indicadores alcanzados durante el período de estabilización, manteniendo las proporciones y desviaciones existentes de los indicadores originales.

Con base en el comportamiento histórico de la demanda del servicio, la Entidad podrá argumentar la temporalidad de su operación, lo que significará que no se aplicarán ajustes a los umbrales de los ANS según los reportes del período de estabilización, dado que esto no reflejaría la realidad de la operación.

En su lugar, los umbrales de cumplimiento de los niveles de servicio se actualizarán mensualmente de manera proporcional a la capacidad operativa de cada mes, estableciendo esta capacidad en función del TMO meta definido y la disponibilidad total del recurso humano.

Esto se hará manteniendo las proporciones y cantidades de desviación de los indicadores originales.

El período de estabilización podrá repetirse en los siguientes casos: (i) si la Entidad realiza cambios en la operación que aumenten en más del 20% el TMO, (ii) si la cantidad de recurso humano aumenta más del 20% respecto a lo inicialmente contratado, o (iii) si se producen cambios imprevistos en las condiciones de operación (como cambios normativos que alteren el volumen de transacciones, situaciones de emergencia, cambios en la estacionalidad de la operación, entre otros). En estos casos, el período de estabilización será de un mes.

DECLARACIÓN

Con la firma del presente documento, declaro que he leído, entiendo y acepto plenamente las condiciones establecidas en el **ANEXO B. FICHA TÉCNICA – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**.



Reconozco la importancia de estas condiciones para el correcto desarrollo de los servicios a prestar y me comprometo a cumplir con todos los términos y requisitos especificados en dicho anexo.

Asimismo, me comprometo a mantener una comunicación fluida y efectiva con la Entidad durante toda la ejecución del contrato, garantizando así la transparencia y la colaboración necesarias para la ejecución del contrato a suscribir.

Entiendo que el incumplimiento de estas condiciones puede tener consecuencias en la relación contractual y en la calidad de los servicios ofrecidos.

Por lo tanto, asumo la responsabilidad de asegurar que todas las actividades se realicen de acuerdo con lo estipulado en el anexo, contribuyendo al logro de los objetivos establecidos.

Suscrito en Bogotá el _____ del mes de _____ de 2024.

Firma representante legal	
Nombre de la empresa	
NIT	
Nombre de representante legal	
Identificación del representante legal	
Teléfono de contacto	