

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS. (Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)	CODIGO: CNE-PNG-FT-26
	VIGENCIA DESDE: 02/07/2021
	VERSIÓN: 2

MERCADO DE VALORES DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

El presente formato ha sido establecido por la Bolsa Mercantil de Colombia para que la Entidad Estatal suministre a la Bolsa y al Mercado, las características específicas del bien, producto o servicio que desea adquirir en este escenario, siendo obligatorio su TOTAL DILIGENCIAMIENTO.

Nombre del Bien/Producto/Servicio (SIBOL)	SERVICIO DE APOYO LOGISTICO EN REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS
Código SIBOL	30086
Nombre Comercial del Bien/Producto/Servicio (Opcional)	Servicios de apoyo logístico al buró de central de llamadas ("cotact center") para cubrir la de atención de los canales de comunicación de Migración Colombia.
Calidad	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST, según Decreto 1072 de 2015. Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Todas las normas que reglamenten específicamente el servicio que se contrate, el de contratos de trabajo o de prestación de servicios, establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo. Decreto número 1406 de 1999. Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Por el cual se adoptan unas disposiciones reglamentarias de la Ley 100 de 1993, se reglamenta parcialmente el artículo 91 de la Ley 488 de diciembre 24 de 1998, se dictan disposiciones para la puesta en operación del Registro Único de Aportantes al Sistema de Seguridad Social Integral, se establece el régimen de recaudación de aportes que financian dicho Sistema y se dictan otras disposiciones. Artículo 41 de la ley 80 de 1983, modificado por el artículo 23 de Ley 1150 de 2007, la realización de cada pago derivado de la prestación del servicio estará precedida de la verificación por parte de la interventoría, o supervisión, de cumplimiento del prestador del servicio con respecto al pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y los que corresponda según la normatividad vigente al respecto. Se entenderán incluidas aquellas normas que modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan las normas que le sean aplicables.
Requisitos Específicos	○ DESCRIPCION GENERAL DE LA NECESIDAD Migración Colombia viene fortaleciendo proceso de atención y relacionamiento con la ciudadanía, para asegurar una gestión pública eficiente, amable, respetuosa, incluyente y de calidad, que, a partir de su misión y funciones, y de manera imparcial, transparente y efectiva, tenga en cuenta las necesidades del ciudadano y de los usuarios. Para tal fin, requiere contar con una herramienta fundamental como lo es el servicio de, para la implementación, ejecución y mejora de los canales de comunicación (telefónico, virtual, WhatsApp, atención presencial) mediante los cuales los ciudadanos puedan acceder a la Entidad realizando consultas, peticiones y sugerencias.



En cumplimiento del objeto, el proveedor debe acatar cada una de las especificaciones técnicas de servicio relacionadas para la presente negociación, es decir, cada uno de los ítems relacionados a continuación como parte de las obligaciones.

Se busca, por tanto:

- Atender las líneas telefónicas de servicio: línea fija, línea de atención gratuita, línea anticorrupción, atender los canales virtuales (Video llamada, chat, chat bot , click to call y Web call back)
- Brindar orientación presencial en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios que establezca la Entidad sobre los trámites y servicios que presta Migración Colombia.
- Gestionar las PQRSD a través de la plataforma propia de la Entidad.
- Gestionar el correo institucional: autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co
- Ejecutar campañas masivas (Outbound, SMS, Mailing, blaster), sobre temas relacionados con los procesos de la Entidad.
- Disponer y Operar la plataforma para el agendamiento y consulta de citas de los trámites, de acuerdo con los criterios y lineamientos establecidos por la Entidad, ahora bien, es importante citar que en un principio dicha plataforma será concebida bajo la modalidad de horas de instalación/configuración y posterior a ello, es posible que la Entidad disponga de una aplicación propia, momento a partir del cual se descontará el costo de operación de la herramienta.
- Disponer de plataforma de Contact Center y/o CRM para el registro y tipificación de las interacciones recibidas y/o generadas por los diferentes canales de servicio.

○ **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

- Duración: La ejecución del servicio es de 10.33 meses.

Desarrollo del servicio:

- Brindar atención y orientación a la ciudadanía sobre los trámites, servicios, PQRSDF y demás solicitudes relacionadas con la oferta institucional de Migración Colombia, de acuerdo con la información y lineamientos suministrados por la Entidad.
- La recepción, orientación e información sobre las solicitudes de PQRDS-F se deberá realizar a través de la plataforma Centro de Consulta Ciudadana de Migración Colombia o la que haga sus veces.
- El proveedor debe cumplir los tiempos de atención propuestos en el apartado Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y en caso de exceder dicho tiempo, y que el caso que se esté atendiendo no tenga solución en el primer contacto, se deberá escalar al segundo nivel de la Entidad (dicho escalamiento se puede realizar por WhatsApp, correo, chat institucional, plataforma de tipificación), o de acuerdo a los protocolos de atención que



el proveedor deberá establecer e implementar para la atención de sus canales y así proponer la mejor alternativa.

- Los diseños del servicio deben incluir las interconexiones necesarias entre la Entidad y el proveedor.
- El servicio del canal virtual) debe estar conectado a través de la página web de la Entidad, y la plataforma telefónica del proveedor, para realizar la atención de las interacciones, que existieran o se lleguen a dar en el desarrollo de la operación. Para esto, la solución final será planteada y provista por el proveedor y entregar a la Entidad las URL-enlaces para la configuración, esto es, desde el proveedor se dispondrá de toda el desarrollo de los formularios y entornos gráficos de los canales de atención a saber : Video llamada, chat, chat bot , click to call y Web call back, una vez el proveedor tenga las urls las proporcionará al comitente comprador a fin de que éste las configure en la página web.
- El canal o los canales de comunicación provistos por el proveedor, deberán tener redundancia en los servicios ofrecidos y ser suficiente para prestar un servicio óptimo y de calidad, en transferencia de datos de respuesta, con el fin de interconectar los dispositivos móviles, equipos y demás dispositivos del proveedor y los existentes en Migración Colombia; es decir debe haber una completa integralidad y armonía en la unificación de los servicios.
- Los protocolos de conexión deben ser los más apropiados de acuerdo a las necesidades de la Entidad y deberán incluir al ciudadano, quien será el usuario final de los servicios
- Lugar donde se presta el servicio: El servicio del Contact Center debe estar ubicado en la ciudad de Bogotá, en las instalaciones del proponente. El proveedor debe disponer de un espacio independiente y separado con control de acceso para el área de operación, para que los agentes ejerzan sus funciones, junto con la supervisión de los servicios.

En las instalaciones de Migración Colombia de la siguiente manera:

- En los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios de la Entidad, se requieren agentes para las siguientes ciudades: Cali 2 (dos agentes), Arauca 1 (uno agente), Cúcuta 1 (un agente), Medellín 2 (dos agentes), Bogotá centro facilitador 2 (dos agentes y uno de ellos debe ser bilingüe), centro control migratorio Aeropuerto el dorado 1 (un agente) La cantidad de agentes para este servicio la determina la entidad y no requieren ni hardware ni software para la prestación del servicio. Estos agentes prestarán la atención de manera presencial, con el fin de brindar orientación a la ciudadanía sobre la oferta institucional.
- Los agentes requeridos por la Entidad para el desarrollo del objeto contractual prestarán sus servicios en los siguientes horarios:



- Líneas de atención telefónica: Lunes a Viernes de 7:00 a 17:00, sábados de 8:00 a 13:00, los domingos y festivos no se presta el servicio.
- Conmutador: Lunes a Viernes de 7:00 a 17:00, los sábados, domingos y festivos no se presta servicio por este canal.
- Chat: Lunes a Viernes de 7:00 a 17:00, sábados de 8:00 a 13:00, los domingos y festivos no se presta el servicio.
- Videollamadas: Lunes a Viernes de 7:00 a 17:00, sábados de 8:00 a 13:00, los domingos y festivos no se presta el servicio.
- Click to call (Llámanos): Lunes a Viernes de 7:00 a 17:00, sábados de 8:00 a 13:00, los domingos y festivos no se presta el servicio.
- Web call back (Déjanos llamarte): Disponibilidad 7*24
- Chatbot: Disponibilidad 7*24
- Atención Back Office PQRS: Lunes a Viernes de 7:00 a 17:00.
Atención presencial: Lunes a Viernes de 7:00 a 17:00, y eventualmente los sábados, en su defecto en el mismo horario de los centros facilitadores de servicios migratorios y sede principal según se acuerde con la entidad. No se contempla teletrabajo.

○ **CANALES DE ATENCIÓN**

A continuación, se describen los componentes y canales que debe implementar el proveedor, así como la herramienta de registro o tipificación; donde los costos los debe asumir el proveedor.

○ Canal Telefónico

Los componentes que se deben implementar en este canal son: inbound, conmutador, outbound, virtual hold, CRM/tipificador.

■ Inbound

El proveedor debe configurar y garantizar la atención de la línea fija local, la línea nacional y la línea anticorrupción; para el funcionamiento de estas líneas se debe configurar el IVR transaccional, que está concebido para que en primera instancia los ciudadanos se autogestionen o puedan obtener comunicación con un asesor.

En la actualidad las líneas de servicio NO son propiedad de Migración Colombia, por tanto, se debe realizar una cesión de líneas para la continuidad del servicio, lo anterior en un tiempo no superior a los 8 días calendario, y se solicita tener disponibles troncales SIP para la atención de estas, la cantidad de troncales las debe determinar el proveedor de acuerdo a los históricos, el desborde de llamadas se proyecta a través de un canal dedicado y que debe tener una capacidad mínima de 10MB y tener todos los elementos de seguridad necesarios para fijar los niveles de accesos entre las dos plantas.



La línea anticorrupción es independiente y tiene su propio IVR, por lo que se debe configurar de acuerdo con la información que entregue la entidad. A continuación, se relacionan los skill o campañas que componen este canal y que deben tener paso a agente de acuerdo con el árbol de IVR.

Conmutador: El servicio de conmutador está diseñado para que, cuando un ciudadano se comunique a las líneas de Migración Colombia y desee contactar una extensión de la Entidad o conozca el número de extensión, pueda hacerlo a través de las opciones correspondientes del IVR. La transferencia puede ser directa o asistida por un agente, como se encuentra configurado en el IVR. La comunicación se establece desde el Contact Center hacia la Entidad a través de una VPN. El horario de esta opción de atención es de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Los sábados, esta opción no estará habilitada, ya que los funcionarios de la Entidad tienen horario laboral de lunes a viernes.

Inglés: Esta opción está destinada para la atención de personas que hablan inglés, además la configuración del IVR y opciones debe ser en inglés, el proveedor lo debe configurar.

PQRSD: Opción exclusiva para orientar a los ciudadanos en la radicación de una petición, queja o reclamo. El proveedor puede proponer la automatización de atención de esta opción.

El consumo promedio mensual de minutos para este servicio es de 213.000 minutos, teniendo en cuenta las llamadas de las 3 líneas de atención.

- Outbound

Servicio requerido para la devolución de las llamadas del virtual hold, de la opción del call back (déjanos llamarte), para los casos en que se deba establecer contacto con un ciudadano para dar alcance a la información suministrada en alguna llamada previa, o para brindar información de un requerimiento o de campañas masivas según la necesidad de la Entidad. La marcación debe estar disponible, manual, progresiva, predictiva y previa; se debe tener la disponibilidad de salida de llamadas nacionales. El promedio de minutos consumidos por mes es de 30.000 minutos.

- IVR (Interactive Voice Response)

Se requiere que el proveedor realice la configuración total del IVR de la Entidad, de acuerdo al entregado en el momento de implementación, con las opciones en inglés y español. Se entregará el IVR para configurar en los dos idiomas. En los horarios de no atención, el IVR debe permitir ingreso al ciudadano y poder navegar por todas las opciones auto-consulta. Es importante configurar el IVR para que cuando ingresen las llamadas por cualquiera de las opciones de navegación y al finalizar la consulta, la llamada se finalice, es decir los

Timeout para cada opción de la navegación en caso de que la llamada no sea para comunicarse con un agente.

Las opciones de conmutador deben tener la configuración para que transfiera las llamadas a las extensiones de Migración Colombia, la opción de quejas puede pasar a asesor, sin embargo, en el desarrollo del proyecto, el proveedor debe realizar una propuesta para la atención de esta opción por medio de autogestión.

La línea fija y la 018000 tienen un IVR diferente al de la línea Anticorrupción, por tanto, la entidad hará la entrega de la información necesaria para las configuraciones.

Para las grabaciones de los audios, el proveedor debe realizar a la entidad la propuesta de la voz o voces en que se realizarán las grabaciones para la respectiva aprobación. Se estima un consumo promedio por mes de 90.000 minutos de IVR.

Respecto a los audios del IVR, el proveedor debe pasar la propuesta con la voz de los audios, y la entidad es quien determina la aprobación de los mismos, el IVR actual es enrutador, el proveedor debe considerar la actualización del IVR, a un IVR transaccional, sin embargo, esta es una actualización que se realizará en el desarrollo de la operación de acuerdo al comportamiento y estadísticas de las líneas de atención.

- Herramienta de Registro y gestión

El proveedor debe contemplar en su esquema de atención la herramienta para tipificar las diferentes interacciones recibidas por todos los canales de servicio.

En caso de que la plataforma de telefonía que el proveedor oferte no tenga integrado el tipificador, el proveedor debe desarrollar o implementar un CRM o la aplicación que a bien considere haga sus veces para tipificar/registrar todas y cada una de las interacciones recibidas por los diferentes canales de atención.

Esta herramienta debe permitir el registro de los datos primarios de los ciudadanos, y configurar una matriz de tipificación de hasta 4 niveles horizontales y sus respectivas observaciones con más de 200 caracteres, la matriz se encuentra en el Anexo1_Arbol de tipificación Migración Colombia V_2.0. Así mismo se debe almacenar la información registrada en una BD (Base de datos); la base de datos con la información almacenada y capturada como resultado de este proceso debe ser entregada al finalizar el servicio, en el medio que las dos partes acuerden.

En cuanto a la configuración del árbol de tipificación, las opciones "llamada no efectiva", "llamada colgada" y "llamada no seria", al momento de registrar los datos primarios no deben ser obligatorios, sin embargo, que permita tipificar, cómo usuario anónimo.

La herramienta de tipificación debe permitir consultar el historial de un ciudadano ya creado e ingresar una nueva tipificación y mostrarla al momento de consultarla en un histórico, a través del documento como llave de consulta.



Debe tener licencias disponibles y control de acceso por roles e identificación de cada persona, (agentes, supervisores de operación, líderes de calidad, formadores y para la supervisión del servicio), es decir, según las actividades a desarrollar.

La tipificación o registro de cada caso debe tener un ID único de identificación y estar conectado con el ID de la interacción en la plataforma telefónica dependiendo del canal de atención.

Debe tener disponibles los diferentes canales de servicios que se atienden para que al momento de registrar una interacción se pueda seleccionar el canal y llevar el registro de las tipificaciones, así como facilitar la creación, generación y descarga de los reportes, permitiendo seleccionar, fechas, días, horas, semanas, meses, meses.

○ Canal Virtual

Este canal está compuesto por los servicios de: (Videollamada, click to call, Web call back, chatbot y chat), por tanto, el proveedor debe implementarlos para que la conexión esté disponible desde la página de Migración Colombia en la opción "contáctenos", debe entregar una URL o enlace independiente para cada canal, para que la entidad lo configure en cada opción y de esta manera exista la integración con la plataforma de telefonía para brindar la respectiva atención. Es importante mencionar que el acceso a los servicios debe ser responsive (portal web y móvil) y en configuración accesible, manteniendo el mismo estilo, colores y marca. Referente a este canal, la solución final será planteada y provista por el proveedor y entregada a la Entidad las URL-enlaces para la configuración, esto es, desde el proveedor se dispondrá de todo el desarrollo de los formularios y entornos gráficos de los canales de atención a saber: Video llamada, chat, chat bot, click to call y Web call back, una vez el proveedor tenga las URLs las proporcionará al comitente comprador a fin de que éste las configure en la página web.

Los servicios que hacen parte de este canal se describen a continuación:

▪ Videollamada

Se debe implementar este canal para atender las videollamadas en español y lengua de señas colombiana, las opciones se encuentran disponibles en la página de Migración en la opción "contáctenos" son dos opciones independientes y al seleccionar Iniciar videollamada o Iniciar video llamada en Lengua de señas se debe desplegar el formulario que se encuentra en la página de Migración en la opción "contáctenos (Nombre Completo, Tipo de Documento, Número de documento, Correo Electrónico, Teléfono, Comentarios), se diligencia la información y debe pasar la atención directamente con un agente activando la cámara.

El registro de la información del formulario debe ser obligatoria, para luego dar paso a la atención con un agente, y se debe almacenar la información para que sea mostrada en los informes. El proveedor es el encargado de asignar los equipos necesarios con sus respectivas cámaras para la atención, debe garantizar que el servicio esté disponible para que los ciudadanos se puedan conectar desde un computador y celular.

El proveedor debe entregar a Migración Colombia las URL que deben ir configuradas en la página web en la opción de Videollamada. Adicionalmente, se debe implementar el uso de pared blanca y banner con logotipos de la entidad con el fin de mantener la línea visual, el proveedor debe asumir los costos del banner, la entidad entregará los logos que deben ir.

- Click To Call (Llámanos)

Se debe implementar este canal para atender las llamadas desde la página web de la entidad, la opción se encuentra disponible en la página de Migración en la opción “contáctenos”, el servicio puede configurarse para pasar directo al asesor o al IVR, previamente se debe desplegar el formulario que se encuentra en el registro de la información del formulario debe ser obligatoria (Nombre, Correo, Teléfono, Mensaje), para luego dar paso a la atención, y se debe almacenar la información para que sea mostrada en los informes.

El proveedor debe entregar a Migración Colombia la URL que debe ir configurada e indexada en la página web, opción Llámanos.

- Web Call Back (Déjanos llamarte)

Se debe implementar este canal para realizar devolución de llamadas desde la página web de la entidad, la opción se encuentra disponible en la página de Migración en la opción “contáctenos”. Este servicio consiste en la devolución posterior de que un ciudadano deje los datos, cuando haya una disponibilidad de agente y en horarios hábiles, es un servicio que debe estar disponible 7*24 para recibir la información y la devolución se debe realizar en los horarios de atención de la línea.

Se deben capturar los datos para la devolución y enviar un mensaje: Señor ciudadano, gracias por contactarse con Migración Colombia, nos pondremos en contacto con usted en nuestro horario de atención de lunes a viernes de 7:00.am a 17:00 y los sábados de 8:00 a 13:00.

Las devoluciones se deben realizar el mismo día o máximo el día siguiente, se debe realizar tres intentos de llamada para los registros donde no haya respuesta del ciudadano en el primer intento, intentos que deben darse en diferentes horarios.

El proveedor debe entregar a Migración Colombia la URL que debe ir configurada en la página en la opción "Déjanos llamarte".

▪ ChatBot

Servicio concebido para dar respuestas automáticas a las consultas que realizan los ciudadanos, a través de un asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. Este servicio debe permitir lo siguiente:

- Captura y registro de los datos del usuario
- Uso y manejo de opciones o palabras claves que permitan guiar al usuario en los temas en los que se está en la capacidad de atender y brindar solución.
- Interacciones rápidas y sencillas
- Respuestas inmediatas
- Respuestas automáticas personalizadas
- Encuesta del chatbot
- Debe ofrecer un botón de salida para entablar conversación con un Agente humano •
- Registro de toda la conversación.
- Generación de reportes mensuales del servicio
- Envío mensual de estadísticas de uso del servicio

Se debe configurar el chatbot, en el botón agente virtual de la página de Migración Colombia, donde hay un formulario inicial que captura y registra los datos del usuario, se relacionan el menú principal, temas, subtemas, preguntas y respuestas.

El saludo inicial: Bienvenido, este es un canal de orientación. No es un canal oficial de respuesta. Para respuestas Oficiales puedes dar clic en alguna de las siguientes opciones:

Menú principal con las opciones:

Colombianos

Extranjeros

Venezolanos

Radical PQRs

Luego al ingresar a cada tema, se deben desplegar los subtemas, y luego cada subtema debe desplegar las preguntas y respuestas. Al finalizar cada flujo debe haber un menú con las opciones:

MENÚ PRINCIPAL: Regresa al menú principal

MENÚ ANTERIOR: Se devuelve al menú anterior

FIN DE LA CONVERSACIÓN: Finaliza conversación y lleva a la encuesta de satisfacción.

NO FUE RESUELTA LA SOLICITUD: Transfiere a un agente de servicio.

En cualquier momento de la interacción si el ciudadano solicita hablar con un agente, el bot debe reconocer palabras claves como agente, ayuda, asesor, etc. Y pasar la conversación a agente, o con las palabras que el ciudadano ingrese ubicarlo en el menú del tema relacionado.

Dentro de la oferta el proveedor puede realizar propuestas de mejora de acuerdo a su experiencia para la configuración del bot, así mismo opciones incluir opciones de inteligencia artificial para generar eficiencia de este servicio, así mismo debe contemplar actualizaciones sistemáticas de acuerdo como se actualice o cambie la información de la entidad, contemplando la posibilidad de actualizar, eliminar y/o agregar la información brindada por parte de la Entidad, el chatbot debe estar disponible en la página de la entidad 7*24.

Para la opción de paso a agente/asesor, en los horarios no hábiles se debe configurar el mensaje que indique que se está fuera de horario de atención, este canal debe tener su propia reportaría.

El proveedor debe entregar a Migración Colombia la URL que debe ir configurada en la página en la opción agente virtual ubicada al inicio en la página web <https://www.migracioncolombia.gov.co/>, asimismo, el servicio debe funcionar desde la APP. La cantidad de interacciones en promedio por mes de este servicio es de 25.000.

○ Canal atención presencial

Servicio de atención presencial de contacto personal y directo con el ciudadano o usuario, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. El proveedor debe incluir agentes para la atención por este canal, con el fin de orientar y atender a los ciudadanos que llegan a los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios ubicados en las siguientes ciudades: Bogotá, Cali, Medellín, Cúcuta, Arauca; así como en el Puesto de Control Migratorio Aeropuerto El dorado.

Los agentes deben vivir en la ciudad dónde se prestará el servicio, portar el uniforme según el modelo y diseño propuesto por la entidad, los logos de los uniformes son entregados por la entidad; para la ejecución no requieren herramientas de software ni de hardware, por lo que se aclara que se trata únicamente de adquirir el apoyo logístico. La cantidad de agentes requeridos para este servicio los determina la entidad.

○ WhatsApp

Este es un canal nuevo para implementar, la entidad aún no tiene la línea. Se requiere servicio de comunicación por texto a través de la aplicación WhatsApp con conversaciones bidireccionales que permita enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio, y también permitir adjuntar archivos en cualquier formato, archivos de 200 MB o más.

El Proveedor debe contar con la plataforma que permita el registro de la totalidad de las interacciones generadas a través de la línea definida, así como de los archivos, imágenes, audios y demás documentos enviados por parte del usuario durante la conversación, es decir debe permitir adjuntar información y generar informes y reportes para las estadísticas de servicio y atención.

El servicio de WhatsApp es nuevo, por lo que no se tiene históricos ni volúmenes.

- Correos

El proveedor debe contar con una aplicación para envío masivo de correos, que permite configurar varias cuentas de correo de la entidad para los envíos y entregar los informes y reportes detallados donde se detalle los correos enviados, rechazados y entregados. En promedio por mes se estima un envío de 35.000 correos.

- SMS y blaster

El proveedor debe contar con una aplicación para envío masivo de mensajes de texto, adicional, entregar los informes y reportes correspondientes donde se detalle los mensajes enviados, rechazados y entregados. En promedio por mes se estima un envío de 35.000 mensajes de texto.

- Proceso BackOffice

La gestión de este servicio está concebida como “primer nivel de servicio” para el registro, gestión, escalamiento y seguimiento a las PQRDS que realiza la ciudadanía mediante el Centro de consulta a la Ciudadanía, a través de los agentes de servicio. El proveedor debe garantizar la asignación de un correo electrónico personal institucional, a cada integrante del equipo de BackOffice, ya que con este se realizará la creación y asignación del usuario para ingresar a la plataforma de gestión de las PQRSD de la entidad, o la plataforma que haga sus veces. Es decir, el correo será el usuario para el ingreso a la gestión de la plataforma de la Entidad, así mismo este servirá para enviar las solicitudes que a diario se deben radicar dentro del proceso de gestión del personal del BackOffice, para el caso es importante citar que el aplicativo de gestión de PQRS es provisto por la Entidad a través de un servicio tercerizado con Aranda Software.

La Entidad realizará seguimiento a las PQRSD que se escalan y garantizará que las respuestas no superen los tiempos de ley definidos por la ley 1755 de 2015 a partir de la asignación del caso. En todo caso, el proveedor debe garantizar la calidad de las respuestas y escalamientos que realicen los agentes de servicio, para ello debe realizar las capacitaciones, retroalimentaciones y acompañamientos que considere necesarios, además debe garantizar la gestión de todas las PQRSD asignadas, antes de tres días, es decir para que las escalen o den respuesta en primer nivel.

El proveedor deberá garantizar el acceso y uso del aplicativo con el que cuenta la Entidad para la radicación de PQRDS, asimismo, deberá proveer sistemas de consulta para las mismas a través de dichos canales incluyendo el IVR transaccional para consultar el estado de una PQRS. La cantidad de agentes requeridos para este servicio debe ser dimensionado por el proveedor teniendo en cuenta la cantidad de casos recibidos por mes.

○ PLATAFORMA TELEFÓNICA

Para atender los diferentes canales mencionados en el capítulo 4 el proveedor debe disponer de una plataforma telefónica Omnicanal para que integre la atención telefónica y de los canales virtuales, que cumpla con todos los requerimientos y servicios que requiere la Entidad, referente a configuración de ANS, reportería, de ANS (Interacciones recibidas, Interacciones autogestionadas, Interacciones paso ACD, Interacciones contestadas, Contestadas en el umbral, abandonadas, nivel de servicio, TMO, reportes de Outbound: llamadas realizadas, contestadas, TMO), tiempos de los diferentes auxiliares de agentes, encuestas, grabaciones, tanto para la ejecución del servicio, informes, reportes y facturación.

Se debe garantizar que cada interacción tenga el siguiente registro: ID de la interacción, fecha y hora de la interacción, el usuario que atiende interacción, información del usuario o ciudadano que se comunica con la entidad, motivo de la llamada, motivo de la terminación de la llamada, observaciones a la llamada, estado de la llamada, tiempo de llamada, debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y cada 15 minutos), histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que llamó, fecha, hora).

Para el servicio inbound la distribución de llamadas se debe realizar de acuerdo con la disponibilidad de los agentes, el que mayor tiempo disponible lleve le debe ingresar la llamada, y debe permitir configuración de prioridades para poder tener agentes multiskill, es decir que un agente pueda recibir interacciones de diferentes opciones, ayudando a aumentar la ocupación y disminuyendo la probabilidad de abandonos y pérdidas de niveles de servicio.

○ ESTADÍSTICAS E INFORMES

La entidad requiere que el comitente vendedor lleve el control y seguimiento de todos y cada uno de los indicadores en tableros de control, información que debe estar disponible día vencido y a la cual debe poder acceder la entidad, pueden ser en tableau, Power BI o en la herramienta que el proveedor destine para ello. Estos reportes e informes deben ser diseñados por el área que la entidad tenga encargada para ello. Se deben incluir todos los canales de servicio, con sus respectivas estadísticas con la opción de exportar a Excel.

A continuación, se detallan los reportes e informes que se requieren, y que deben ser enviados por el proveedor dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes. Además de los informes, el proveedor debe enviar las bases de datos del mes inmediatamente anterior o a la culminación del año, base completa año calendario y/o mes, así como los datos en Excel con gráficas editables, esta información debe coincidir y ser la misma de la cual se alimenta la información de los informes mensuales, las bases en Excel se deben enviar siempre en la misma estructura, y deben acompañar los informes de fin de mes.

- Informe mensual de la Operación

Es un informe estadístico presentado en Word, PDF y presentación gerencial con sus respectivas tablas, gráficas, análisis, comparativos, novedades y recomendaciones; como mínimo deben incluir los siguientes temas:

- *Interacciones totales mes:* Debe contener como mínimo los siguientes campos: Canal (Telefónico/Ventanilla Virtual), total Interacciones recibidas, Total Autogestión, Total Recibidas ACD (Automatic Call Distributor), Contestadas, Abandonadas, % Nivel de Servicio y % Nivel de Atención.
- *Autogestión por mes:* Este reporte debe mostrar mes a mes, guardando el histórico desde el mes que inicie el servicio y los siguientes campos mínimos: Mes, Total Interacciones recibidas, Autogestión y % Autogestión, además de otro cuadro mostrando: Mes, Total canal Telefónico atendidas y Total Ventanilla virtual atendidas.
- *Comparativo mensual:* donde se evidencie la variación de interacciones recibidas, paso ACD y contestadas, mes a mes y discriminado por canal.
- *Interacciones por canales:* Debe tener, mínimo los siguientes campos: Canal (Telefónico- Ventanilla), Línea (Inbound-y todos los skill o canales que se atiendan), interacciones Recibidas, Atendidas, Nivel de atención, Tasa de abandono, Nivel de abandono, Nivel de servicio, TMO(Tiempo medio de operación) en segundos y % de Tipificación, además de Interacciones totales de la Línea (Ventanilla - telefónico) Español Inglés, así como los totales de la línea 018000 y fija.
- *Género que se contactó vs. canal de contacto y lugar de contacto.* - Edad de contacto vs género discriminado por rangos de edades- - Estadísticas de Virtual Hold.
- Interacciones semanales, por días de la semana, por día, por franja horaria.
- *Reporte navegación IVR:* Debe incluir Cantidad de llamadas recibidas por cada opción del IVR y cantidad de llamadas que solicitan paso a asesor.
- *Tipo de consulta por el medio de contacto* (teléfono, chat, chatbot, video llamada, agendamiento, mensajería SMS, click to call y virtual hold, estableciendo la diferencia de servicio en horas pico).
- *Tipificaciones:* Debe contener mínimo la siguiente información: Mes, Canal, Línea, Atendidas, Tipificadas* % Tipificación.

- Tipificación participación por motivo de llamada, género que se contactó vs. canal de contacto y lugar de contacto. Lugar de contacto por continente y por país en cada uno de las líneas ofrecidas.
- Agendamiento citas por proceso: toda la información y análisis sobre agendamiento.
- Encuesta de satisfacción mensual, resultados por canal y por preguntas.
- Casos de segundo nivel.
- Gestión de PQRS
- Reporte quejas

- Reporte de Indicadores

Se debe tener un tablero de control que permita visualizar un resumen consolidado de todos los indicadores de los diferentes canales y además el detalle por cada canal. Debe ser dinámico permitiendo seleccionar, por día, por días, mes, meses, canal, canales, información detallada por cada canal según aplique.

Franja horaria	Recibidas	Atendidas	Atendidas antes de 40seg	Abandonadas	Nivel atención	Nivel servicio	Nivel abandono	TMO	ASA
----------------	-----------	-----------	--------------------------	-------------	----------------	----------------	----------------	-----	-----

Se deben mostrar todos los canales, permitiendo llevar estadísticas del canal y línea por la cual ingresa la llamada, es decir, si es por Fija, 018000, Anticorrupción o ventanilla Virtual.

Línea de Ingreso	Inbound	Ventanilla Virtual	Outbound	Virtual hold	Call Back	Encuestas
18000	Español	Click to call				Inbound
Fija	Inglés	Video llamada				Ventanilla virtual
Anticorrupción	Conmutador	Chat				Chat
	PQRS	ChatBot				
		Web Call Back				

Esta información debe estar disponible día vencido y poderse visualizar en línea, el proveedor compartirá los accesos para visualizar la información a la supervisión del servicio.

Además de los anteriores reportes, se requiere que se incluya, cuando aplique las campañas masivas o envío de correos electrónicos, así como los mensajes de texto y /o Blaster, según aplique. Cada mes, sin embargo, el proveedor puede incluir información que genere valor al momento de revisar las estadísticas y resultados; además, debe incluir el Informe mensual de calidad y el informe mensual de formación. Estos dos con los respectivos planes de acción que se ejecutaron para mejorar el servicio

- **PERFILES Y PERSONAL QUE PRESTARÁ EL SERVICIO**



Los perfiles mínimos requeridos por la entidad son de exclusividad para la gestión del servicio de Migración Colombia. Cualquier movimiento del personal requerido, debe ser informado a la supervisión del servicio.

Teniendo como guía el Decreto 2365 de 2019 donde se anuncia que jóvenes entre 18 y 28 años que no acrediten experiencia laboral, podrán vincularse a las entidades del Estado, y en este caso, a través de la presente negociación el proveedor debe en su oferta estimar el % de esta población, el % lo determina el oferente.

En cuanto a las cantidades de personal, Migración Colombia establece la cantidad máxima de agentes a contratar para la atención de servicio presencial y profesionales; para la atención de los demás canales (telefónico, virtual y BackOffice) se relaciona personal mínimo pero el proveedor debe realizar el dimensionamiento y proponer la cantidad de agentes necesarios para la atención de los canales de acuerdo a los volúmenes entregados. Es importante precisar que los agentes pueden atender diferentes canales es decir multiskill, lo que el proveedor debe garantizar es que la plataforma de Contact Center lo permita para optimizar los recursos disponibles.

Asignación	Descripción	Cant Mínima
Staff	Supervisor de Servicios	1
Staff	Líder de calidad	1
Staff	Formador	1
Agente	Minero	1
Agente	Agente profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana	1
Agente	Agente técnico Presencial	9
Agente	Agente Bilingüe Técnico	2
Agente	Agente técnico Call center	32



No es obligación de Migración Colombia permanecer con una cantidad exacta de personal, por tanto, el supervisor del servicio autorizará ampliar o disminuir la cantidad de agentes que se requieran en cualquiera de los canales de atención al ciudadano, solicitud que en caso de requerirse por parte del proveedor a la supervisión del servicio, debe estar soportada con los respectivos dimensionamientos, ejercicio de requerido programado donde se evidencia las personas que se necesitan para la atención del servicio y de acuerdo a la necesidad y presupuesto de la entidad.

Para el cumplimiento de los indicadores de servicio, se debe garantizar el dimensionamiento, en caso de que los volúmenes lleguen a presentar una desviación de incremento o disminución, el proveedor debe realizar la proyección del requerido programado y presentar la propuesta a la Entidad, que quedará sujeta a validación y aprobación por parte de la supervisión del servicio, de igual forma el proveedor podrá rotar el personal del mismo perfil para atender los diferentes canales de atención.

Dentro del personal requerido, se tiene el siguiente modelo de atención de acuerdo con los perfiles:

Canal Inbound, Outbound y virtual: Servicio prestado desde las instalaciones del proveedor para la atención de los canales telefónicos y virtuales de la entidad. La distribución y estrategias de asignación estarán a cargo del proveedor, la cual se debe realizar de acuerdo con la necesidad de la operación, generando eficiencias para la gestión y atención dentro de los niveles de servicio requeridos. El proveedor debe realizar el dimensionamiento para determinar la cantidad de agentes que atenderán el servicio, y será atendido por los agentes de perfil técnico.

- *Canal BackOffice:* Servicio para radicar, dar respuesta y/o escalar las PQRSDf que ingresan a la entidad a través de la plataforma propia de la entidad. Este servicio es prestado desde las instalaciones del proveedor y en caso de ser requerido por el supervisor del servicio, los agentes participarán en las ferias de servicio al ciudadano organizadas por la Entidad, así mismo, podrán prestar apoyo en los eventos organizados por el proceso de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, con el fin de suministrar información, orientación o guía sobre los trámites y servicios y gestión de Migración Colombia. De igual forma, serán los promotores del uso continuo del Centro de Consulta Ciudadana y sus beneficios, **servicio que será atendido por agentes técnicos.**

Este canal será atendido por agentes de perfil técnico y la cantidad será determinada por la entidad en caso de requerirse atención para algún evento, la entidad previamente avisará y coordinará con el proveedor, y si es necesario distintivos, estos serán provistos por Migración Colombia. Así mismo se aclara que el personal puede rotarse y atender los diferentes canales de atención de la entidad, el proveedor es quien administra y genera las mejores estrategias de atención para este servicio.

- *Canal presencial:* su función principal estará enfocada a entregar información, orientar, guiar y apoyar a la ciudadanía sobre los trámites y/o servicios migratorios; para ello el proveedor deberá realizar la capacitación y formación adecuada a fin de brindar la información a la ciudadanía. Estos agentes estarán ubicados en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios – CFSM y Puestos de Control Migratorio PCM y el servicio será atendido por agentes técnicos Front Office.

Se requieren agentes para las siguientes ciudades: Cali 2 (dos agentes), Arauca 1 (uno agente), Cúcuta 1 (un agente), Medellín 2 (dos agentes), Bogotá centro facilitador 2 (dos agentes y uno de ellos debe ser bilingüe), centro control migratorio Aeropuerto el dorado 1 (un agente) La cantidad de agentes para este servicio la determina la entidad y no requieren ni hardware ni software para la prestación del servicio.

- *Canal virtual videollamada lengua de señas colombiana:* Agente Profesional Intérprete de lengua de señas para foros institucionales: Este servicio estará sujeto a las necesidades de la Entidad, servicio que estará ubicado en instalaciones del proveedor para brindar apoyo para la interpretación en lengua de señas a foros, o transmisiones en vivo o diferido de la Entidad, jornadas masivas, atención presencial a personas sordas cuando se requiera, así como en el apoyo técnico al proyecto de accesibilidad y atención preferencial de Migración Colombia. La cantidad de agentes la determina la entidad, este servicio requiere licencia de plataforma telefónica y no requiere software para la prestación del servicio, ya que estará ubicado en instalaciones de la entidad.

Las ratios de supervisor 1-30, líderes de calidad será mínimo 1-60 y formador 1-60, sin embargo, el proveedor puede realizar la asignación siempre y cuando genere valor a la operación y los contemple en su oferta, las anteriores ratios son lo mínimo requerido por la entidad.

Asignación	Descripción	Cant Mínima	Perfil
Staff	Supervisor de Servicios	1	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la UAEMC. Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.
Staff	Líder de calidad	1	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería y/ o afines, o

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

				profesionales en áreas relacionadas con la misión de la entidad.
	Staff	Formador	1	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, humanas, educativas, políticas, y/ o afines.
	Agente	Minero de datos	1	Servicio en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados que desarrolla actividades de recolección, extracción, almacenamiento, análisis y estadísticas de la información recolectada en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de comunicación. Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
	Agente	Agente profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana	1	profesionales universitarios y certificado en lengua de señas colombiana con experiencia relacionada mínima de dos (2) años.
	Agente	Agente técnico Presencial	9	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales. Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
	Agente	Agente Bilingüe Técnico	2	El Agente debe contar con certificación que acredite la competencia en el idioma inglés expedido por una institución de educación superior o puntaje de interpretación de nivel intermedio (B2, de acuerdo con el MCERL: Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas) o superior en Toefl, Michigan, Cambridge, IELTS.
	Agente	Agente técnico Call center	32	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras

			profesionales. Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
	Para el tema de facturación se realizará el descuento de los servicios que presenten ausencias (incapacidades, vacaciones, permisos, ausencias injustificadas) y no sean reemplazadas. NOTA : El Horario de trabajo del personal encargado del servicio de contact center debe establecerse de tal manera que incluso en las horas de alimentación se garantice el servicio objeto de negociación ○ Exigencias Generales Del Personal ○ El manejo administrativo del personal (contratación, dotación, beneficios) es responsabilidad del comitente vendedor. La parte operacional (manejo de personal) será coordinada por el área de operaciones del comitente vendedor. ○ La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia se reserva el derecho de revisar y aprobar la selección del personal. ○ Los reemplazos y novedades que se requieran deberán ser ejecutados por el comitente vendedor máximo dentro de las seis horas siguientes a la solicitud. ○ El comitente vendedor y su personal se comprometen a cumplir estrictamente las normas de seguridad corporativa establecidas por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y a participar en el entrenamiento, simulacros, y cualquier otra actividad relacionada con la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que disponga la entidad en su normativa interna. ○ El Comitente Vendedor seleccionado deberá aportar el procedimiento que describa la capacidad de reacción frente a situaciones anormales en desarrollo del objeto contractual y su respuesta a las mismas en forma oportuna. ○ El comitente vendedor garantizará que, al inicio de las operaciones, el personal que preste el servicio no tenga amonestaciones, llamados de atención, o sanciones por fallas relacionadas con el servicio. Esta situación deberá acreditarse mediante una certificación escrita, firmada por el representante legal de la empresa bajo juramento. ○ El comitente vendedor garantizará que el personal asignado para la prestación del servicio en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia cumpla con las condiciones para la prestación del servicio de contact center; como lo son: ○ Validación y verificación de los datos y documentos suministrados en la hoja de vida (Autenticidad de diplomas, referencias laborales y personales; revisión de antecedentes y anotaciones públicas) ○ Prueba psicotécnica. ○ Entrevista de selección. ○ Examen médico (visual, auditivo y muscular)		

Evidencia del ítem anterior deberá ser entregada en medio magnético por el comitente vendedor al supervisor del servicio por parte de Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, para su revisión y aval previo a la prestación del servicio.

- Actividades Que Debe Prestar El Personal

Para el desarrollo de las actividades el adjudicatario deberá emplear el personal debidamente seleccionado que reúna las condiciones requeridas por la Entidad.

Descripción	Alcance	Funciones
Supervisor de Servicios	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	• 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 de cada UAEMC • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros) • Realizar actividades de inducción y reintroducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa - Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO
REGISTRADO



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

	Líder de calidad	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir y colaborar conjuntamente con el formador a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la UAEMC • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones • Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. • Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la UAEMC. • Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención. • Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. • Identificar oportunidades de mejora. • Reportar a la UAEMC los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por la Entidad .
	Agente profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana	Servicio de atención en Sitio que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, prestado por recurso humano con formación,	Brindar atención a través de los canales de comunicación definidos por la UAEMC, que permita orientar e informar a los ciudadanos con énfasis en los temas misionales de las Entidades. • Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. • Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación • Recopilar y organizar información asociada a la actividad de atención a los ciudadanos • Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por la UAEMC relacionadas con el

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO DE COLOMBIA



**BOLSA
 MERCANTIL
 DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
 Edificio Teleport Business Park
 PBX: 629 2529
 Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

		experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, con habilidades para lograr competencia comunicativa en lengua de señas colombiana o interpretarlas; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.	servicio contratado. • Proyectar respuestas a PQRSD, de acuerdo con las necesidades de la Entidad. • Demás funciones solicitadas por la UAEMC que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad.
	Agente Bilingüe Técnico	Servicio de atención en Call Center o en las instalaciones de la Entidad Compradora o como front office con o sin herramienta, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; El Agente debe contar con (i) dominio de un idioma diferente al español; (ii) con la capacidad de trabajar	Servicio de atención en Call Center o en las instalaciones de la UAEMC o como front office con o sin herramienta, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; El Agente debe contar con (i) dominio de un idioma diferente al español; (ii) con la capacidad de trabajar multicanalidad; (iii) con la dotación de herramientas técnicas de hardware;

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO DE CALIDAD



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

		multicanalidad; (iii) con la dotación de herramientas técnicas de hardware; y (iv) con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio	
	Agente técnico (Call center/BackOffice/)	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la UAEMC, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.	Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. • Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios BPO. • Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO. • Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. • Demás funciones solicitadas por la UAEMC que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad Apoyar el análisis, revisión, proyección y envío de respuestas a las pqrds radicadas por la ciudadanía.
	Agente técnico Presencial	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y	Atención presencial de contacto personal y directo con el ciudadano o usuario, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. • Realizar el registro de las anteriores actividades

		relacionados; Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la UAEMC, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.	en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios BPO. • Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO. • Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. • Demás funciones solicitadas por la UAEMC que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad							
	○ LIQUIDACIÓN Y CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE NÓMINA El pago de los salarios de todo el personal designado para el desarrollo del proyecto por parte del proveedor deberá ser puntual y acorde a la prestación de los servicios prestados, de acuerdo con su cronograma de novedades y pagos de nómina. Para garantizar el cumplimiento de esta obligación, mensualmente el proveedor deberá entregar a la supervisión del servicio y como parte de los documentos para respaldar el pago de los servicios del Contact Center los desprendibles de pago y las planillas de pago de seguridad social de todos y cada uno de las personas que prestan el servicio. A continuación, se relacionan los salarios mínimos sugeridos de cada uno de los perfiles en la hoja Perfiles y funciones, la cantidad de salarios establecidos se considera como la remuneración mínima, antes de prestaciones sociales, en todo caso se deberán garantizar los derechos laborales mínimos e indiscutibles del personal vinculado, y no se permite salario flexibilizado para los colaboradores. <table> <tr> <th>Asignación</th><th>Descripción</th><th>Cantidad Mínima</th><th>Salario Mínimo Exigido</th></tr> <tr> <td>Staff</td><td>Supervisor de Servicios</td><td>1</td><td>Carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la UAEMC:: Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes</td></tr> </table>			Asignación	Descripción	Cantidad Mínima	Salario Mínimo Exigido	Staff	Supervisor de Servicios	1
Asignación	Descripción	Cantidad Mínima	Salario Mínimo Exigido							
Staff	Supervisor de Servicios	1	Carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la UAEMC:: Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes							

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO
BOGOTÁ



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
 Edificio Teleport Business Park
 PBX: 629 2529
 Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

				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. Demás áreas de núcleo de conocimiento: 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.
	Staff	Líder de calidad	1	Carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la UAEMC: 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. Demás áreas de núcleo de conocimiento: 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

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO DE COLOMBIA



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

				acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
	Agente	Agente Bilingüe Técnico	2	Agente Técnico: dos puntos cinco (2,5) 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. Agente Profesional: tres puntos 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 Agente Especializado: cuatro puntos cinco (4,5) 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
	Agente	Agente técnico Presencial	9	Agente Técnico: dos puntos cinco (2,5) 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

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO
REGISTRADO



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

				acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. Agente Profesional: tres puntos 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 Agente Especializado: cuatro puntos cinco (4,5) 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
	Agente	Agente técnico Call center	32	Agente General: Uno punto siete (1,7) 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 Agente Técnico: dos puntos cinco (2,5) 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

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
(Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)

CODIGO: CNE-PNG-FT-26

VIGENCIA DESDE: 02/07/2021

VERSIÓN: 2

ESTADO DE CALIFICACIÓN



**BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA**

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

				debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. Agente Profesional: tres puntos 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 Agente Especializado: cuatro puntos cinco (4,5) 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
	Agente	Minero de Datos	1	tres puntos 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
	Staff	Agente profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana	1	Agente Técnico: dos puntos dos (2,2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente como base de cotización, con contrato de trabajo más prestaciones

			de ley o su equivalente si la vinculación es por contrato de prestación de servicios. Se debe realizar anualmente el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. Agente Profesional: tres puntos dos (3,2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente como base de cotización, más prestaciones de ley o su equivalente si la vinculación es por contrato de prestación de servicios. Se debe realizar anualmente el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. Agente Especializado: cuatro puntos dos (4,2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente como base de cotización, más prestaciones de ley o su equivalente si la vinculación es por contrato de prestación de servicios. Se debe realizar anualmente el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
	○ DOTACIONES Se requieren distintivos para el personal que atiende presencialmente, el proveedor es quien asume los costos de los distintivos y el primer mes debe entregar la siguientes prendas como distintivos, la cual debe ser diseñada de acuerdo a la muestra que entregará la entidad para su confección: -3 Camibuses (blanco 2 y 1 azul): En algodón - 1 Gorra- 1 Chaqueta: Que pueda ser usada como chaleco en material impermeable, poliéster, con los logos correspondientes a proveedor, la entidad entregará los logos que deben ir previa autorización de la Oficina de Comunicaciones.. El proveedor debe garantizar la entrega de las dotaciones a todos los agentes ubicados en los Centros Facilitadores a Nivel Nacional y en el puesto de control migratorio del aeropuerto.		

○ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción será el mecanismo principal para medir y dar seguimiento a la satisfacción del ciudadano con respecto a la atención y los servicios migratorios a nivel nacional. Este instrumento permitirá a Migración Colombia establecer un contacto constante y obtener retroalimentación directa de los ciudadanos, con el fin de conocer su percepción sobre el servicio o trámite recibido. Se deberá realizar un mínimo del 5% del total de interacciones contestadas al mes, con un margen de error estimado del 0.05%.

Esta medición se llevará a cabo mediante una breve encuesta, utilizando el canal de contacto preferido por el ciudadano. El cuestionario estará diseñado con un número limitado de preguntas que permitan evaluar tanto la satisfacción con el servicio recibido como la calidad de la información proporcionada.

Las preguntas deberán ser:

- ¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?
- ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?
- ¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?
- ¿Califique la atención del asesor en esta llamada?

Los resultados de las encuestas evaluadas deberán ser presentados en los informes de gestión mensuales que el proveedor entregue a la entidad contratante.

En respuesta a las insatisfacciones expresadas por los ciudadanos y reflejadas en el informe de tabulación de las encuestas, el proveedor deberá implementar medidas correctivas y preventivas con el objetivo de mejorar el servicio, implementando un proceso para que se seleccione una muestra representativa de las encuestas calificadas en malo y muy malo, para que se escuche la llamada y se realice la devolución de llamada con el objetivo de confirmar las calificación con el ciudadano y los motivos de la insatisfacción.

Estas acciones deben ser congruentes con los resultados obtenidos en los monitoreos de llamadas auditadas en términos de calidad, así como en la revisión de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Es fundamental que todos los canales tengan configurada la encuesta de satisfacción y generar los informes correspondientes. Esto incluye el seguimiento de interacciones enviadas a la encuesta, encuestas completadas, encuestas abandonadas y respuestas a cada pregunta, la entidad entregará una propuesta de encuestas de satisfacción para cada uno de los canales, sin embargo, el proveedor puede realizar una propuesta con la mejora en dichas preguntas.



○ **FORMACIÓN Y CALIDAD**

De este apartado se informa que para personal nuevo la capacitación es de 5 días, el Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor proceso que debe ser dado por supervisor del equipo, así mismo entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente y si se requiere, la entidad puede hacer acompañamiento.

En temas de formación, será el proveedor el encargado de realizar los procesos formativos en el desarrollo de la operación, así mismo el encargado de construir la evaluación mensual y enviarla a la supervisión del servicio para aprobación, las actividades anteriormente citadas deberán ser asumidos por los supervisores del servicio.

Para la medición del ANS de calidad, se informa que la entidad realiza proceso de auditorías internas, y mes vencido realiza la entrega del resultado de estas auditorías las cuales deben ser incluidas en la medición mensual del ANS de calidad, así mismo toda queja que sea atribuible al Contact Center y que después del análisis aplique, será sumado como un error de calidad para la medición mensual.

El líder de calidad deben garantizar un muestreo mensual y su cálculo debe estar alineado con la metodología del proveedor.

La Entidad podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al Proveedor el cambio de Agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente. Por este cambio no es aplicable el ANS de rotación.

El Proveedor debe realizar una evaluación mensual a cada Agente que forme parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y entregar al supervisor de la Entidad los resultados de la evaluación además de entregar los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas en cada mes de operación.

○ **GRABACIÓN DEL SERVICIO**

El proveedor debe contar con una plataforma telefónica que permita la grabación, el monitoreo, seguimiento en tiempo real de todas las interacciones recibidas o realizadas por los diferentes canales de servicio.

Se debe garantizar la grabación del 99% de las interacciones recibidas por los diferentes canales, telefónico, virtual y BackOffice y mantenerlo disponible por la vigencia del servicio, y un año más.

Entregar mensualmente a la entidad las grabaciones en medio magnético y en formato MP3 o el convenido con la Entidad, la entrega debe estar claramente discriminada, con un código único de llamada e interacción y la respectiva sábana de datos ACD, que permita la búsqueda e identificación de las grabaciones entregadas con sus respectivos datos, como mínimo, código,

fecha, hora, usuario, canal, número del que se comunicaron, y demás información relevante para la búsqueda de estas.

Adicionalmente, la entidad debe tener acceso en tiempo real a consulta de las grabaciones de las interacciones de cada canal, con el fin de realizar los monitoreos. Esta consulta debe permitir hacerse por ID de llamadas, agente, fechas y horas, número de teléfono del ciudadano que se comunicó, línea de ingreso y duración de esta, así mismo, permitir el exporte de la base de datos, el proveedor debe tener en custodia las grabaciones por 1 año.

○ **ESPECIFICACIONES DE LOS EQUIPOS**

El proveedor debe contemplar en su propuesta equipos con las siguientes características, asignaciones y contemplar los costos de estos:

- CPU i5 / 16Gb / 512SSD / Sem VPRO-Agentes técnicos y/o portátil i5 / 16Gb / 512SSD / Sem VPRO-Agentes técnicos.
- Portátil i7 / 8Gb / 512SSD / Sem VPRO-Analista de datos
- Portátil i7 / 8Gb / 512SSD / Sem VPRO-Staff
- Portátil i7 / 8Gb / 512SSD / Sem VPRO-BackOffice

Los puestos de trabajo deben estar dotados con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) de modo que cumplan con las normas aplicables de SST y disponibilidad de herramientas para ejecutar sus funciones. Si los pc asignados llegan a ser portátiles, se debe garantizar mínimo teclado, ratón, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión del Sistema operativo apropiado y habilitado para acceso a Internet y a las aplicaciones del proveedor y la entidad para operar el servicio.

Además, todos los agentes y staff deben tener licencia de office 365, que contenga correo electrónico y teams que sirva para la comunicación oficial de todo el equipo de trabajo.

Se debe contemplar los equipos y backups correspondientes en caso de presentar fallas, así como para las diademas telefónicas con supresión de ruido ambiente con un auricular para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión.

De igual forma debe contemplar los equipos con cámara de óptima resolución para la atención de video llamada, la cantidad requerida será la que dé en el requerido programado.

El Proveedor debe gestionar todas las solicitudes a través de una herramienta de generación de tickets, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes efectuadas por la Entidad y la operación del día a día.

El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos, cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede.

○ **OPERACIÓN Y SOPORTE**

El proveedor debe ofrecer un modelo de atención de incidentes 7x24 en primer nivel de soporte interno (plataforma de telefonía, IVR, CRM-tipificador y canales virtuales) y segundo nivel de soporte con los proveedores de telefonía. Disponer de un recurso exclusivo para dar soporte a todos los servicios contratados por la Entidad cuando se requiera.

De igual forma, los servicios que requieran conexión a internet, el proveedor suministrará la solución que requiera la Entidad o en su defecto se acordará cual es la mejor solución, de acuerdo con cada una de las condiciones del servicio, situación que se puede revisar en detalle en la especificación servicio requerido.

El canal o los canales de comunicación provistos por el proveedor deberán tener redundancia en el servicio ofrecido y ser suficiente para prestar un servicio óptimo en calidad en transferencia de datos de respuesta, con el fin de interconectar los dispositivos móviles, equipos y demás dispositivos entre el proveedor y las ya existentes de Migración Colombia para la continuidad en el servicio; es decir debe haber una completa integralidad y armonía en la unificación de los servicios. Los protocolos de conexión deben ser los apropiados de acuerdo con las necesidades de la entidad.

○ **PLAZO DE ENTREGA**

El plazo máximo de puesta en producción de los servicios objeto de la negociación será así a partir de la firma del acta de inicio:

- Canal telefónico: (línea fija local la línea nacional y la 01 8000, línea anticorrupción: Máximo 8 días calendario posterior fecha de inicio
- Canal BackOffice: Máximo 8 días calendario posterior fecha de inicio
- Canal atención presencial: Máximo 8 días calendario posterior fecha de inicio
- Canal virtual: Durante el primer mes se realizarán pruebas de implementación, se acordarán entre Migración Colombia y el proveedor la fecha final de entrega y funcionamiento, no puede superar el mes de estabilización.
- Proceso BackOffice: Máximo 8 días calendario posterior fecha de inicio



- Sistema de agendamiento: Máximo 8 días calendario posterior fecha de inicio

- **PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

El proveedor debe implementar un plan de continuidad que permita conocer las actividades a ejecutar en caso de que se presente algún evento inesperado y así poder operar el servicio. Se requiere que el 30% de los servicios del Contact Center sigan funcionando en un tiempo no mayor a 4 horas, el BackOffice funcionando al 50% de la capacidad.

- **CERTIFICADO DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD**

Cada uno de los servicios prestados a Migración Colombia debe garantizar y certificar la completa seguridad de la información sobre los datos entregados por los ciudadanos, así como en la información directa de Migración Colombia.

La validación de seguridad por cada uno de los canales de servicio debe realizarse a través de prueba ethical hacking una (1) vez al inicio del servicio,, entregando a Migración Colombia el informe final y la certificación a satisfacción, emitida por una empresa especializada en pruebas ethical hacking.

Asegurar los controles de seguridad y ciberseguridad realizados por el proveedor, con respecto a encerramiento para la operación, seguridad en cámaras físicas, control de accesos físicos, dispositivos móviles, inventario de equipos, política de escritorios limpios, permisos otorgados a través de plataformas de autenticación, accesos de los agentes, permisos de accesos, accesos periféricos (CMD, USB, cámara), Permisos/Eliminación accesos de navegación, envío de correos externos e internos, pruebas de controles en sitio, verificación de inventario de estaciones, servidores, aplicaciones, inventario de diademas y otros dispositivos, control de verificación de discos duros si se requiere, gestión de vulnerabilidades para sistemas operativos, incluye estaciones de la operación y servidores asociados al cliente, gestión de vulnerabilidades a nivel WEB.

Incluye todas las aplicaciones de migración que están expuestas, despliegue e instalación de aplicaciones, cultura de seguridad, firmas y legalización de permisos excepciones a la política, estado de antivirus, actualizaciones y monitoreo y mantenimiento matriz de riesgos del cliente.

Y lo relacionado con el cumplimiento de los servicios prestados a la entidad, para los datos personales y de consulta entregados por los ciudadanos que realizan las solicitudes, quejas, inquietudes, reclamos a fin de resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad e integridad de los datos entregados.

- **EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL**



EL proveedor tendrá la calidad de independiente y en consecuencia ni él ni sus dependientes adquieren vínculo laboral alguno con MIGRACIÓN COLOMBIA. Los salarios, prestaciones, honorarios, indemnizaciones y demás emolumentos de sus dependientes para el desarrollo del presente servicio, serán de entera y exclusiva responsabilidad del proveedor, el cual se compromete a mantener indemne a MIGRACIÓN COLOMBIA por cualquier reclamación que contra ella y por estos motivos, efectúen dichas personas.

○ **CONECTIVIDAD**

El Proveedor debe garantizar una velocidad mínima de acceso a internet de 4Mbps por cada 40 puestos de trabajo. El Proveedor debe disponer de una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda. Una herramienta de administración de ancho de banda y de filtrado de contenido hacia páginas web., que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados.

La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos y autorizados para la prestación del servicio.

A continuación, se relacionan las páginas a las que deben tener acceso los agentes de servicio:
<https://www.migracioncolombia.gov.co/> : Acceso a todos y cada uno de los sitios y enlaces que hacen parte de la navegación de la página. <https://www.cancilleria.gov.co/> : Acceso a todos y cada uno de los sitios y enlaces que hacen parte de la navegación de la página.

Copias de seguridad

El Proveedor debe realizar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la Entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por la duración del servicio, y un periodo de seis (6) meses después de finalizado y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.

El Proveedor es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS)., es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad pueda ser recuperada al estado de 12 horas antes en caso de presentarse alguna pérdida de información.

○ **FINALIZACIÓN DE LA OPERACIÓN**

FICHA TÉCNICA DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS. (Para MCP) o FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO (Para MERCOP)	CODIGO: CNE-PNG-FT-26
	VIGENCIA DESDE: 02/07/2021
	VERSIÓN: 2

INSTITUTO
 VOTIVO
 DE COLOMBIA



BOLSA
MERCANTIL
DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
 Edificio Teleport Business Park
 PBX: 629 2529
 Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

	Quince (15) días antes de finalizar el servicio, las partes deben acordar los reportes e información que debe ser entregada una vez finalizado y que sea requerida para la liquidación de éste, en caso de que haya lugar. Los reportes deben estar alineados con los solicitados por la Entidad durante toda la ejecución del servicio. Las actividades contempladas en el protocolo de finalización del servicio no significan costos adicionales para la Entidad, ni para el Proveedor. La Entidad y el Proveedor pueden hacer modificaciones al protocolo o decidir usar otro protocolo siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.
Empaque y rotulado (Aplica para productos)	N/A
Presentación (Aplica para productos)	N/A