ORGANISMO: **Estudio Previo No: 12724**

SRÍA DE SUMIN Y SERVICIOS

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

1.1. Datos Generales del proceso que se pretende adelantar

MODALIDAD CONTRACTUAL: Contratación Directa # Contrato Interadministrativo

OBJETO: Prestar a la Gobernación de Antioquia los servicios de Contact Center y BPO, para apoyar la consolidación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía del Departamento de Antioquia.

PRESUPUESTO (VALOR): Dos mil ochocientos millones sesenta y cuatro mil ciento noventa y seis pesos ($2.800.064.196)

PLAZO: Seis (6) meses contados a partir de la firma del acta de inicio.

1.2. Descripción de la Necesidad

De conformidad con el estatuto contractual, las Entidades Estatales están obligadas a llevar a cabo estudios y documentos previos para comprobar la necesidad de contratar el bien, servicio, obra o labor, dejando constancia de su adecuación al Plan de Desarrollo, al Plan de Acción de la Entidad y al Plan Anual de Adquisiciones.

Se requiere realizar la contratación que garantice la prestación ininterrumpida de los servicios en los tres canales de atención a la ciudadanía (presencial, telefónico y virtual) para garantizar la prestación de dichos servicios de acuerdo a la siguiente normatividad vigente:

La Ordenanza N°17 del 15 de agosto de 2018 por medio de la cual se adopta la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia, ordena adoptar un Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía que apunte a cubrir las necesidades identificadas por los grupos de valor intervenidos en la construcción de dicha Política. El ámbito de aplicación son todos los organismos y entidades de la Administración Pública Departamental. En su línea estratégica número 2 se debe garantizar la infraestructura física y tecnológica mediante las cuales se presta el servicio y la atención a la ciudadanía y garantizar un acceso universal a todos los trámites y servicios en condiciones de equidad y no discriminación.

El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establece el proceso " Atención Ciudadana" , el cual tiene como objetivo gestionar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en el Departamento de Antioquia, con el fin de satisfacer las necesidades de la población y sus requerimientos, mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención a través de los diferentes canales presencial, telefónico y virtual), con calidad, oportunidad y en cumplimiento de la normatividad vigente.

El Plan Nacional de Desarrollo " Pacto por Colombia, pacto por la equidad# 2018-2022 con su estrategia " Estado Simple, Colombia Ágil" por el cual el pasado jueves 18 de julio el Presidente de la República presentó los resultados, en los cuales Antioquia recibió un reconocimiento por ser el departamento más cercano al ciudadano y con más trámites simplificados, gracias al fortalecimiento del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.

El Plan de Lucha Contra la corrupción y Atención al Ciudadano, en sus componentes 2 y 4 se dinamizan y ejecutan acciones en procura de lograr un Estado más ágil y eficiente con un trato digno a las personas, es por ello que, la Dirección de Atención a la Ciudadanía apalanca su actuar a través de un contrato de servicios de Contact Center y BPO que aporte mejoras sustantivas en el desarrollo de nuevos canales alternativos para la atención a los Ciudadanos, fortaleciendo así la relación Estado Ciudadano a través de la implementación del Numeral Abreviado gratuito para la ciudadanía, la implementación y certificación de la línea de WhatsApp, el fortalecimiento de las redes sociales y la apertura de nuevos canales como el Cent ro de Relevos para la atención de la población sorda y una opción bilingüe para el canal telefónico, lo que permitirá dar un cumplimiento más amplio en la atención de los ciudadanos y generar más opciones de omnicanalidad para la población.

Con lo anterior se está contribuyendo en gran medida a proporcionar nuevos y mejores mecanismos de interacción con las partes interesadas en procura de lograr una Administración Departamental más cercana a la ciudadanía.

La Dirección de Atención a la Ciudadanía mediante la contratación de los servicios de Contact Center y BPO, ha logrado ser un referente a nivel nacional reconocido por el Departamento Nacional de Planeación, por tener actualmente un Modelo de Atención a la Ciudadanía organizado, consistente, efectivo y con un alto nivel de calidad, ofreciéndole a nuestros ciudadanos todos los mecanismos necesarios para acceder a través de la multicanalidad al Estado.

Con la contratación del servicio de Contact Center y BPO se cuenta con una línea nacional gratuita, a la cual los ciudadanos se pueden comunicar desde cualquier lugar del territorio nacional o desde teléfono celular al #774 para recibir orientación sobre todos los trámites, servicios, proyectos, programas de la Gobernación y cualquier otra información institucional de interés de la comunidad. Estas líneas de atención reciben en promedio 35 mil llamadas mensuales con una eficacia superior al 95%.

Asimismo, se ha logrado brindar una atención de calidad a los ciudadanos durante el tiempo de pandemia, fortaleciendo aquellos canales (telefónico y virtual) que nos permiten seguir en contacto con la ciudadanía respetando el estado de emergencia sanitaria y las diferentes cuarentenas decretadas, garantizando así a la población el acceso sin interrupciones a la información y al servicio de la Gobernación de Antioquia.

Por estas razones, es prioritario darle continuidad a la prestación de estos servicios de Contact Center y BPO, toda vez que, en caso de no darse, se generaría un alto impacto negativo a raíz de la desatención de dichos canales y de la atención de algunas de las oficinas presenciales (Dirección de Pasaportes y puntos de información del Centro de

Atención a la Ciudadanía), las cuales ya se encuentran en funcionamiento para la ciudadanía, bajo estrictos protocolos de bioseguridad.

En relación con lo anterior, es hace importante mencionar que la Gobernación actualmente no cuenta en la planta global de cargos, con el recurso humano disponible para ejecutar dichas funciones, adicionalmente no se tiene la capacidad tecnológica para implementar un Contact Center, con todos los servicios y canales que a hoy tenemos, en sus propias instalaciones.

Cobra especial importancia resaltar que, con dicha contratación se suple en gran medida la necesidad actual de recurso humano de la oficina de pasaportes, la cual es fuente de ingresos para el Departamento por concepto de la realización del trámite de pasaporte, rubro que se destina para el Impuesto de Timbre, Pro-ancianos, Pro-electrificación rural y la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo a los siguientes datos:

AÑO	PASAPORTES FORMALIZADOS	RECAUDO DEPARTAMENTAL	RECAUDO PARA POLÍTICA PÚBLICA
2016	161.547	$ 16.639.341.000	N/A
2017	129.576	$ 8.657.832.000	N/A
2018	147.068	$ 17.260.924.000	$ 642.240.000
2019	142.420	$ 19.369.120.000	$ 2.848.400.000
202044.978	$ 6.431.854.000	$ 989.516.000	
TOTAL	625.589	$ 68.359.071.000	$ 4.480.156.000

Finalmente, cabe resaltar que, con la realización de las ferias de servicio durante los años anteriores, la Dirección ha logrado un alto impacto en las nueve subregiones del Departamento, acercando una parte importante de la oferta institucional a cada uno de los municipios de Antioquia, y así reducir los tiempos y costos contribuyendo en un alto porcentaje en la percepción de la satisfacción de los ciudadanos e incrementando significativamente la buena imagen pública de nuestra entidad, por lo que, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria y el avance de la pandemia, se espera poder plantear posibilidades de trasformación digital, que nos permitan volver a realizar ese tipo de eventos utilizando los medios permitidos y que favorezcan el distanciamiento físico.).

1.3. Ubicación del proceso en la estructura del Plan de Desarrollo Departamental

PLAN DE DESARROLLO: UNIDOS POR LA VIDA
LÍNEA ESTRATÉGICA: 5 Nuestra Gobernanza.
COMPONENTE: 3 Buen Gobierno de cara a la Ciudadanía
PROGRAMA: 7 Consolidación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía. PROYECTO: Consolidación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía INDICADOR: Percepción de la Satisfacción Ciudadana

1.4. Competencia del organismo para adelantar el proceso

Mediante el artículo 1° del Decreto 2021070000528 del 1º de febrero de 2021 en concordancia con el Decreto Ordenanza 2020070002567 del 05 de noviembre de

2020, se delega la competencia a la Secretaría de Suministros y Servicios, la competencia para la ordenación del gasto, expedir actos administrativos relativos a la actividad contractual y celebrar los contratos y convenios de la Gobernación de Antioquia, requeridas para el desarrollo de los procesos de la administración y el cumplimiento de sus objetivos.

La Ordenanza N° 17 del 15 de agosto de 2018 por medio de la cual se adopta la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia, en su artículo décimo cita: la coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública estará a cargo de la figura, dependencia o unidad administrativa, según el caso que determine el Gobernador del Departamento, a través de un trabajo participativo e interinstitucional que quedará especificado en el Plan Departamental de Atención a la Ciudadanía.

Además el Sistema de Gestión de la Calidad, establece como uno de los procesos #Atención Ciudadana#, liderado por dicha Secretaría a través de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía; siendo la encargada de gestionar el modelo integral de atención a la ciudadanía en el Departamento de Antioquia para satisfacer sus necesidades y requerimientos mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención a través de los canales telefónico, virtual y presencial, con calidad, oportunidad y en cumplimiento de la normatividad vigente.

1.5. La forma de satisfacer la necesidad

Se requiere contratar los servicios de Contact Center y BPO, con un proveedor con alto nivel de experiencia y reconocimiento en el sector.

Esta contratación pretende acercar la Administración Departamental al ciudadano en los 125 municipios de Antioquia, facilitando el acceso a la información de trámites, servicios, programas y proyectos, habilitando diferentes alternativas de acceso para los ciudadanos, y fortaleciendo las ferias de servicios, para trasladar nuestra oferta institucional a los municipios, evitando costos de desplazamiento, inversión de tiempo y la sensación de mala atención y abandono por parte de la Gobernación.

2. EL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

2.1.1 Alcance del Objeto Contractual

El servicio de Contact Center en modalidad Outsoursing es prestado en las instalaciones del contratista, y el servicio de atención presencial Bussiness Process Outsourcing (BPO) es prestado en las instalaciones de la Gobernación de Antioquia y en los municipios en los que la Dirección de Atención a la Ciudadanía programe las ferias de servicio. Se beneficiarán todos los ciudadanos antioqueños que van a acceder presencialmente a la Gobernación y a las ferias, y los demás ciudadanos que acceden desde cualquier lugar del país o del mundo a través de los medios virtuales o telefónicos.

2.2. Especificaciones técnicas

El portafolio de servicios debe contar con soluciones integrales para gestionar momentos de verdad durante la adquisición, mantenimiento y la potencialización de la oferta de trámites y servicios para nuestros ciudadanos, maximizando el valor de cada contacto a través de nuestros canales presencial, telefónico y virtual.

SERVICIO CONTACT CENTER:

Horas ACD INBOUND:

Atención de las interacciones entrantes originadas por los ciudadanos a la Gobernación de Antioquia, a través de las cuales se deberá brindar información relacionada con todas las Secretarías y Departamentos Administrativos de la Gobernación de Antioquia, así como también, sus programas, proyectos, trámites y servicios.

Estas interacciones serán atendidas por un Creador de Experiencia para gestionar las necesidades de los ciudadanos y brindar soluciones de una manera amable y cercana.

Unidad de Facturación: Horas ACD
Unidad de Medida: Horas de Conexión

Horas ACD OUTBOUND:

Por medio de la gestión de servicios de salida, la Gobernación de Antioquia podrá contactar a diferentes ciudadanos para entregarles información o datos específicos de acuerdo a situaciones en particular sobre cualquier programa, proyecto, trámite y servicio de las diferentes Dependencias de la Administración Departamental.

A través de este servicio las diferentes Secret arías o Departamentos Administrativos podrán solicitar la realización de las siguientes campañas de salida:

Informativas:

· Realización de llamadas a la ciudadanía en general para entregarles información o datos específicos que la Gobernación de Antioquia desea poner en su conocimiento.

Cobranzas:

· Llamadas para recordación de pago de las obligaciones tributarias y no tributarias de la Gobernación de Antioquia. El objetivo es lograr el pago de los mismos en los tiempos establecidos.

· Llamadas para la realización del cobro de las obligaciones tributarias y no tributarias de la Gobernación de Antioquia. El objetivo es lograr la recuperación de cartera de los contribuyentes que se encuentran en mora con las diferentes obligaciones que se tienen

con la Entidad.

Agendamiento de citas:

· Llamadas a los ciudadanos para el agendamiento de citas, según las necesidades de la Entidad.

Convocatoria y Confirmación a Eventos:

· Llamadas para convocar o confirmar la asistencia a eventos propios de la Gobernación de Antioquia.

Encuestas:

· Llamadas para aplicación de encuestas relacionadas con las Secretarías y Departamentos Administrativos de la Gobernación de Antioquia, así como también, sus programas, proyectos, trámites y servicios.

Actualización de bases de datos:

· Realización de llamadas con el fin de actualizar, corregir o confirmar datos específicos de los ciudadanos.

Auditoría:

· Realización de campañas para conocer la calidad de las respuestas y atención de PQRSD y trámites, mediante llamadas telefónicas a ciudadanos que por cualquier razón hayan radicado algún tipo de solicitud ante la Gobernación de Antioquia.

Estas interacciones serán generadas por un Creador de Experiencia para cumplir los objetivos de las campañas definidas por la Gobernación de Antioquia. La base de datos es suministrada por la Entidad.

Unidad de Facturación: Horas ACD
Unidad de Medida: Horas de Conexión

Centro de Relevos:

A través de este canal se garantizará la prestación del servicio mediante video llamadas que tienen como objetivo la atención de la población sorda. Por medio de esta herramienta se brindará información relacionada con todas las Secretarías y Departamentos Administrativos de la Gobernación de Antioquia, así como también, sus programas, proyectos, trámites y servicios.

El operador deberá disponer de los elementos, tanto físicos como técnicos, necesarios para la prestación de este servicio, así como también los agentes idóneos para la atención de estos ciudadanos, asegurando así una comunicación fluida.

Como elementos integrales para la ejecución de esta actividad, están:

· Cámara
· Licencias
· Desarrollo de la interfaz web para el front del servicio
· Pendón con logo de la Gobernación de Antioquia para utilizar como fondo durante la interacción de video llamada.
· Agentes debidamente capacitados y entrenados en lenguaje de señas.

Este servicio deberá tener igual tratamiento que las llamadas, en relación con calidad, tipificación, control de tiempos e indicadores.

Unidad de Facturación: Horas Centro de Relevos
Unidad de Medida: Horas de Conexión

Numeral abreviado:

Este esquema de comunicación es ágil y simple para el usuario, dado que desde su teléfono celular podrá comunicarse con la línea de atención de la Gobernación con solo marcar #774. El servicio de telecomunicaciones es de cobro reversible, por lo tanto, es totalmente gratuito para el usuario ya que es finalmente la Gobernación quien asume los costos de tráfico de la llamada.

El servicio se presta de Lunes a Domingo las 24 horas del día, los anteriores horarios se podrán modificar previo acuerdo entre las partes.

Unidad de Facturación: Bolsa de minutos por cada operador
Unidad de Medida: Minutos

Atención Bilingüe

A través de esta opción de contacto, se deberá garantizar la prestación del servicio mediante agentes debidamente capacitados en el idioma inglés, con el objetivo de brindar información relacionada con todas las Secretarías y Departamentos Administrativos de la Gobernación de Antioquia, así como también, sus programas, proyectos, trámites y servicios.

Este servicio deberá tener igual tratamiento que las llamadas, en relación con calidad, tipificación, control de tiempos e indicadores.

Asimismo, deberá tenerse en cuenta que, los agentes que se encuentren disponibles para esta atención, también deberán hacer parte de los otros skill durante el tiempo que no estén atendiendo esta opción, la cual deberá tener prioridad para ellos en la distribución de llamadas.

Unidad de Facturación: Horas ACD Bilingue
Unidad de Medida: Horas ACD Bilingue

SERVICIO BPO

Personal que desarrollará sus funciones en las instalaciones de la Gobernación de Antioquia, el contratista será responsable de su selección y formación asegurando que el desempeño de estos colaboradores sea siempre acorde a las necesidades de la Gobernación. La infraestructura física y la dotación de equipos son suministradas por la Gobernación.

Los perfiles requeridos para la prestación del servicio de BPO serán:

Auxiliares Administrativos

Objetivo del cargo: Realizar el trámite de expedición y entrega de pasaporte colombiano; brindar orientación al ciudadano en lo relacionado con la gestión de trámites y servicios en el Cent ro de Atención a la Ciudadanía o cualquier otra Dependencia del nivel central de la Administración Departamental que lo requiera.

Experiencia: Mínimo seis (6) meses de experiencia en procesos de servicio al cliente, presencial o telefónico.

Perfil académico: Estudiante de tercer (3) semestre en delante de Técnica, Tecnología o Carrera Profesional en Áreas Administrativas, Ciencias Políticas, Sociales y afines.

Habilidades: Actitud de servicio, excelente manejo de herramientas ofimáticas Excel, Word, PowerPoint, excelente ortografía, redacción, digitación, análisis y síntesis.

Perfil salarial: Para la prestación del servicio como auxiliar administrativo tendrán un perfil salarial de 1.63 SMLV.

Unidad de Facturación: Auxiliar Administrativo
Unidad de Medida: Personas

Perfil Técnico

Objetivo del cargo: Apoyar el proceso de Atención a la Ciudadanía mediante la operación de los diferentes sistemas de información y de comunicación, teniendo en cuenta las políticas de servicio y los protocolos de atención, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios brindados por la Gobernación de Antioquia.

Experiencia: Mínimo un (1) año de experiencia en actividades relacionadas con servicio al cliente o atención a la ciudadanía.

Perfil académico: Técnico graduado en áreas Administrativas, Ciencias Políticas, Sociales y afines o estudiante de sexto (6) semestre en adelante de carreras profesionales de áreas Administrativas, Ciencias Políticas, Sociales y afines

Habilidades: Actitud de servicio, excelente manejo de herramientas ofimáticas Excel, Word, PowerPoint, excelente ortografía, redacción, digitación, análisis y síntesis.

Perfil salarial: Para prestar servicio como técnico administrativo, los contratistas tendrán perfil salarial de 2.49 SMLV.

Unidad de Facturación: Técnico Administrativo
Unidad de Medida: Personas

Profesional:

Objetivo del cargo: Formular, generar, evaluar y ejecutar proyectos encaminados a fortalecer el servicio de Atención Ciudadana de la Gobernación de Antioquia, de acuerdo a lo establecido en el plan de gobierno y con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos.

Experiencia: Mínimo un (1) año de experiencia en actividades relacionadas con el cargo.

Perfil académico: Profesional titulado en áreas Administrativas, Ciencias Políticas, Sociales y afines

Habilidades: Excelente manejo de herramientas ofimáticas Excel, Word, PowerPoint, excelente ortografía, redacción, digitación, análisis y síntesis.

Perfil salarial: Para prestar servicio, el profesional tendrá un perfil salarial de 4.24 SMLV.

Unidad de Facturación: Profesionales
Unidad de Medida: Personas
Profesional Especializado:

Objetivo del cargo: Formular, generar, evaluar y ejecutar proyectos encaminados a la Política Publica de Atención al Ciudadano y el Comité Departamental de la Gobernación de Antioquia, de acuerdo a lo establecido en el plan de gobierno y con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Experiencia: Mínimo un (2) años de experiencia en profesional.

Perfil académico: Profesional titulado en disciplina académica del NBC en: Administración, Economía y afines, Ingeniería Administrativa y afines, Ciencia Política, Ingeniería Industrial y afines. Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.

Habilidades: Excelente manejo de herramientas ofimáticas Excel, Word, PowerPoint, excelente ortografía, redacción, digitación, análisis y síntesis.

Perfil salarial: Para prestar servicio, el profesional tendrá un perfil salarial de 4.73 SMLV.

Unidad de Facturación: Profesionales Especializados
Unidad de Medida: Personas

SERVICIO VIRTUAL

SMS:

Es un medio de interacción directa con los ciudadanos de la Gobernación de Antioquia a través de teléfonos móviles, permitiendo el envío de mensajes a cualquier operador, logrando que los ciudadanos cuenten con un canal adicional de contacto con el Departamento, el cual tiene una relevancia particular, ya que permite tener contacto sin necesidad de hablar a través de la línea telefónica.

Unidad de Facturación: SMS Enviado
Unidad de Medida: SMS

E-mail:

Envío masivo de correos electrónicos a los ciudadanos del proyecto UNE - SIMM, con personalización de uno o varios campos e incluye la elaboración y diseño de la máscara y reportes descritos en esta propuesta.

Unidad de Facturación: E- Mail Enviado
Unidad de Medida: E- Mail

IVR:

Entrega de mensajes informativos pregrabados a los ciudadanos de la Gobernación de Antioquia, a través de un servicio automatizado, por medio del teléfono, con este servicio se puede entregar en cortos períodos de tiempo, cortos mensajes informativos.

Director

El IVR director deberá configurar la forma mediante la cual se contesta la llamada, permitiendo la creación de diferentes opciones y el enrutamiento de los ciudadanos de acuerdo a los grupos ACD, estaciones, colas, etc.

El operador deberá permitir la personalización de los mensajes de bienvenida y las grabaciones emitidas durante las esperas que se dan dentro de las llamadas, con el fin de que la Gobernación de Antioquia por medio de éstas, entregue información que considere importante para la ciudadanía.

El contratista deberá garantizar la funcionalidad del IVR y las grabaciones con los respectivos mensajes, sin costo adicional y conforme a las necesidades de la Entidad.

Unidad de Facturación: Minuto IVR Director
Unidad de Medida: Minutos

Transaccional

Mediante el IVR transaccional con identificación temprana, los ciudadanos podrán autogestionar información o datos que le serán de gran utilidad para la realización de trámites o procedimientos administrativos, así como también consultar información relacionada con la entrega de beneficios.

El operador deberá tener la capacidad para crear o modificar los servicios de atención transaccional de acuerdo con las necesidades de la Gobernación de Antioquia. El IVR transaccional debe ser dinámico y flexible para adaptarse a la necesidad de la Entidad y de los ciudadanos, permitiendo que en algunos procesos se tenga la opción de comunicación con un agente.

Unidad de Facturación: Minuto IVR Transaccional
Unidad de Medida: Minutos

Redes Sociales:

Canal que permite integrar las redes sociales Facebook y Twitter con una plataforma de atención, gestionando los comentarios y mensajes en tiempo real por medio de los Creadores de Experiencia del Contact Center, bajo el mismo esquema de atención de las llamadas entrantes, primero en ingresar, primero en ser atendido. El modelo del servicio y el lenguaje de comunicación de cada plataforma se definirán de forma conjunta entre la Gobernación y el prestador del servicio.

Unidad de Facturación: Hora Redes Sociales
Unidad de Medida: Horas

Chat:

Este canal permite establecer una comunicación escrita en tiempo real entre los ciudadanos de la Gobernación de Antioquia y los Creadores de Experiencia. Este medio cuenta con la posibilidad de utilizar la funcionalidad de web collaboration, para la cual se requiere tener una sesión de chat activa previamente, sobre esta, se puede abrir de manera remota una ventana del explorador en la estación de los ciudadanos, mostrando mensajes emergentes de las páginas en las que requiere navegar para dar solución a su requerimiento.

El Interaction Center en el módulo del chat permite realizar el envío de páginas web a los clientes y direccionarlos a través de ellas. Esto disminuye el tráfico de las telecomunicaciones. Este canal permite manejar más de una conversación a la vez, recomendándose mantener el parámetro de 3 conversaciones en simultáneo.

Unidad de Facturación: Horas ACD
Unidad de Medida: Horas de Conexión

WhatsApp:

Con el servicio de atención por WhatsApp es posible sostener conversaciones entrantes y

salientes con los clientes a través de este canal de mensajería instantánea; contando también con la opción de administrar de manera eficiente los recursos dispuestos para la gestión de estas interacciones, obtener reportes con datos que generen valor para el negocio, e integrarse con otros sistemas de información para maximizar las capacidades del servicio.

Unidad de Facturación: Licencias WhatsApp - Horas ACD
Unidad de Medida: Licencias - Horas

Web colaboration:

La solución de Web collaboration permite que el usuario pueda recibir asesoría personalizada, cercana y en tiempo real sobre las transacciones o consultas que desee realizar sobre la Gobernación de Antioquia. Esta solución permite potenciar los canales de gestión como el chat, en donde en tiempo real mientras se gestiona la interacción del usuario.

Unidad de Facturación: No tiene cobro
Unidad de Medida: Interacciones

Chatbot:

Una de las más recientes innovaciones en los canales de chats son los Bots que facilita la autogestión a través de los canales de chat de una forma muy intuitiva y gráfica, para la gestión de este canal proponemos el siguiente esquema de atención:

i. El usuario se contacta a través del chat o el Facebook Messenger de la Gobernación de Antioquia.
ii. En este puede visualizar las diferentes y más relevantes posibilidades que se pueden hacer al utilizar el Bot. Las transacciones definidas estarán alineadas con los comportamientos y transacciones frecuentes identificadas en los ciudadanos.
iii. Al usuario le será solicitado información básica lo cual permitirá personalizar la transacción y asegurar el seguimiento de ésta.
iv. El usuario inicia la interacción y realiza las consultas y transacciones que desee.

Unidad de Facturación: Por rangos de interacciones
Unidad de Medida: Interacciones

FERIAS DE SERVICIOS:

Las Ferias de Servicios presenciales serán coordinadas por el contratista, convirtiéndose en aliados estratégicos para la Gobernación en la gestión logística y operativa de cada jornada descentralizada.

Deberán coordinar la operación logística requerida para la realización de las Ferias, las cantidades y medidas podrán variar dependiendo de la necesidad puntual de cada Feria.

Cualquier modificación que implique cambios en los elementos iniciales incluidos en la propuesta o incremento en la facturación será previamente aprobada por los supervisores del contrato.

El contratista tendrá la posibilidad de producir diferente material POP que sirva como apoyo a las Ferias de Servicio realizadas en las diferentes regiones de Antioquia.

Cada solicitud de material POP se evaluará con antelación para verificar su viabilidad en términos de costos y tiempos de producción, una vez se tenga aprobación por parte del supervisor del contrato, se enviará una propuesta con los costos asociados y las fechas de entrega. La creación y el diseño de estas piezas será responsabilidad de la Gobernación de Antioquia y serán de uso exclusivo para los eventos en que el contratista preste los servicios.

El material producido será propiedad de la Gobernación de Antioquia una vez finalizados los eventos para los cuales fueron requeridos.

En atención al estado de Emergencia Sanitaria y las diferentes directrices relacionadas con el distanciamiento físico y las aglomeraciones, se planteará la posibilidad de realizar Ferias Virtuales que permitan la desconcentración de los trámites y servicios de la Gobernación de Antioquia en los diferentes territorios del Departamento.

Nota: El costo de las ferias dependerá de la complejidad de la misma y de la lejanía del municipio, por lo que este tipo de servicio se deberá primero cotizar con el contratista. Sin embargo, para la proyección del presupuesto, se tomó información de históricos.

2.2.1. Adquisición de bienes

Para la ejecución de este contrato no se realizará compra de bienes (muebles o inmuebles)

2.2.2. Requerimientos ambientales

No aplica

2.2.3. Requerimientos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo

Por parte del operador se deberá evidenciar el cumplimiento de los requisitos para la prevención de accidentes y enfermedades laborales del personal propio y/o el de los subcontratistas de acuerdo con lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo y demás normas que rijan la materia, dando aplicación en lo que corresponda al Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo dirigido a Contratistas del Departamento de Antioquia.

Se deberá dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en la en la Resolución 0312 de 2019 acorde a las especificaciones de la empresa, además de las demás normas que regulan el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo que sean aplicables al objeto social del operador y las funciones a desarrollar en la ejecución del contrato.

Para ello deberá presentar la autoevaluación vigente debidamente firmada por el representante legal y el responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, junto con su tarjeta profesional vigente.

El Departamento de Antioquia podrá en cualquier momento pedir información adicional que permita verificar los requisitos de la autoevaluación o el cumplimiento de la normatividad en estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.2.4. Autorizaciones, permisos, licencias y documentos técnicos

No aplica

2.2.5. Codificación del bien, obra o servicio según las Naciones Unidas - UNSPSC

CLASIFICACION: 81161700
SEGMENTO: 81 # Servicios basados en Ingeniería, investigación y Tecnología.
FAMILIA: 16 # Entrega de servicios de tecnología de información.
CLASE: 17 # Servicios de telecomunicaciones.

2.3. Partes

Organismo contratante: Departamento de Antioquia # Secretaría de Suministros y Servicios

Contratista: Emtelco S.A.S.

2.4. Plazo

El plazo del contrato será de seis (6) meses a parir de la firma del acta de inicio.

El presente contrato tiene como condición que el contratista preste un servicio de Contact Center y BPO de acuerdo con la demanda que se presente por parte de la ciudadanía a través de los canales de atención, es por ello que, no se realiza cronograma de ejecución de avance, puesto que, mes a mes de supervisa el cumplimiento de todas las condiciones técnicas pactadas en los estudios previos y la propuesta comercial.

2.5. Lugar de ejecución y entrega

El servicio de Contact Center en modalidad Outsoursing es prestado en las instalaciones del Contratista quién deberá tener la capacidad instalada para garantizar este servicio.

El servicio de atención presencial (BPO) es prestado en las instalaciones de la Gobernación de Antioquia.

Las Ferias de Servicios se efectuarán en cualquier municipio del Departamento, según cronograma definido por la Dirección de Atención a la Ciudadanía.

2.6. Identificación del contrato que se pretende celebrar

Se requiere la celebración de un Contrato Interadministrativo para la prestación de servicios de Contact Center, y de Bussiness Process Outsoursing (BPO).

2.7. Obligaciones de las Partes

2.7.1. Obligaciones Generales de las partes

1. Perfeccionar conjuntamente la minuta del contrato en los términos previstos, suscripción del acta de inicio, suspensiones o prórrogas, modificaciones y en general las actas que se produzcan en el desarrollo del contrato incluyendo acta de liquidación.

2. Suministrar la información disponible que se requiera para la ejecución del contrato.

3. Apoyar técnicamente el desarrollo del contrato.

4. Asistir a las reuniones programadas y brindar la información que se requiera.

5. Mantener un flujo constante de la información necesaria durante la ejecución y liquidación del contrato.

6. Elaborar conjuntamente un plan de trabajo para la ejecución de las actividades contratadas.

7. Constituir y mantener vigente la garantía única con los amparos correspondientes, durante el término previsto en este contrato o sus prórrogas y adicionar su valor cuando a ello haya lugar

2.7.2 Obligaciones del Contratista

1. Tipificación: Se deberán documentar para cada llamada, los diferentes tipos de preguntas o asuntos que generen la consulta. El contratante suministrará para la prestación de los servicios el aplicativo de su propiedad que permite esta actividad.

2. Desarrollar una aplicación que permita el registro de los ciudadanos, conforme los procedimientos establecidos por la Gobernación de Antioquia. Administración de bases de datos, que permitan consultar a los ciudadanos por el documento de identidad y validar si tiene adscrito algún requerimiento.

3. Proveer los servicios objeto de este contrato, acorde con las especificaciones establecidas en la propuesta comercial.

4. Implementar una estrategia para el escalonamiento de información que no pueda ser atendida en forma inmediata por el asesor. Actualmente, en caso de no conocerse la respuesta a una inquietud del ciudadano, se toman los datos del mismo, la inquietud es

transmitida vía correo electrónico a los servidores que pueden dar respuesta, la cual deberá darse en menos de 24 horas y se llamará al ciudadano para darle la respuesta.

5. Efectuará el escalamiento conforme a la definición que realice la Gobernación de Antioquia de acuerdo con su estructura. El contratista una vez reciba la respuesta por parte de la Gobernación efectuará la llamada de salida para entregar la respuesta al ciudadano.

6. El servicio de Contact Center se deberá brindar en las instalaciones del contratista, o directamente en las instalaciones de la Gobernación de Antioquia, cuando así se requiera. Igualmente, deberá proveer facilidades de acceso multicanal, es decir, la atención podrá brindarse a través del teléfono, chat, correo electrónico y otros medios que sean necesarios para garantizar el servicio de atención e información integrada en el proceso de administración de los canales de atención. Los servicios de Chat, Correo electrónico, Fax serán suministrados en el momento que la Gobernación de Antioquia los solicite.

7. Deberá brindar los servicios de entrada, tales como información sobre trámites, servicios, programas y proyectos de la Gobernación de Antioquia, servicios de salida, como las campañas de recordación de pagos, citaciones, entre otros, servicios BPO (Bussiness Process Outsoursing) de información, actualización de bases de datos, servicios de asesoría en temas de Contact Center.

8. Deberá proveer agentes debidamente capacitados para atender los requerimientos de la comunidad, o en los casos que se requiera, podrá hacerse uso de sistemas de audio respuesta, previo acuerdo con el contratante.

9. Deberá contar para su labor con los aplicativos necesarios para el registro de la información de los usuarios del Contact Center, dicha información deberá estar disponible para la Gobernación de Antioquia, al igual que el mecanismo para el almacenamiento y consulta de toda la información entregada por la Gobernación de Antioquia. La propiedad intelectual es compartida, por lo tanto, cuando la Gobernación requiera esta información con el objeto de fortalecer el servicio debe ser suministrada por el contratista. La Gobernación de Antioquia es propietaria de la información que suministre al contratista para la prestación de los servicios, los aplicativos y sistemas de información requeridos para la prestación de los servicios serán de propiedad del contratista, excepto la Aplicación Móvil la cual es de propiedad de la Gobernación de Antioquia.

10. Se compromete a presentar la facturación con los servicios de Contact Center yademás los costos por tráfico local o nacional de manera detallada y por separado.

11. El contratista mensualmente grabará el 99% de las interacciones realizadas por los asesores y estas serán entregadas mensualmente dentro de los 15 días hábiles del mes siguiente.

12. Se compromete a suministrar los reportes especificados para cada servicio en los anexos del presente contrato, cualquier otro tipo de informe requerido por la Gobernación de Antioquia por fuera de los parámetros definidos, será analizado por el contratista en términos de viabilidad, disponibilidad, y de mutuo acuerdo se establecerá si es necesario un

costo adicional.

13. Se compromete a asumir según el máximo ofrecido para cada servicio, las horas de capacitación en producto, procesos y procedimientos, propia de los procesos de inducción de los agentes nuevos en el lanzamient o de cada servicio, así como de sus supervisores. Tanto los contenidos de esta capacitación, como el formador de esta capacitación inicial serán suministrados por la Gobernación de Antioquia. De requerirse t iempo adicional al planteado este deberá asumirse por la Gobernación de Antioquia conforme a la tarifa de " Horas Recurso Humano#. El tiempo de capacitación y entrenamiento a asumir por elcontratista, podrá ser inferior conforme a las necesidades de cada campaña o servicio, locual se definirá en el anexo que corresponda a cada servicio.

14. Suministrar hasta un máximo dos (2) horas de capacitación y entrenamiento mensual para cada asesor, no acumulable para el desarrollo de las competencias y habilidades que se requieran para cada tipo de servicio.

15. Realizar evaluaciones de calidad del servicio de conformidad con lo que se haya pactado en cada uno de los anexos.

16. Guardar completa confidencialidad sobre la información y las bases de datos a las cuales tenga acceso por razón del servicio suministrado.

17. Debe contar con una plataforma de chat la cual será utilizada para brindar información y establecer charlas virtuales en tiempo real entre la Administración Departamental y la ciudadanía en caso de ser requerido por el contratante.

18. Debe generar alertas previas de suspensión al servicio de Contact Center y BPO si no se efectúa los pagos en los tiempos pactados, lo anterior con el fin de generar alertas tempranas.

19. Enviar una propuesta con los costos asociados y las fechas de entrega del material POP antes de su producción.

20. Dar cumplimiento a las metas de los diferentes indicadores pactados de la operación de Contact Center con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio.

21. El contratista deberá atender las medidas establecidas por el Departamento de Antioquia en los PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA SERVIDORES Y SERVIDORAS las cuales buscan mitigar, controlar y realizar un adecuado manejo de la pandemia del COVID 19 manteniendo condiciones de trabajo y ambientes sanos y seguros, en el Cent ro Administrativo Departamental y sus sedes externas.

22. Realizar los pagos a tiempo de obligaciones laborales tales como aportes parafiscales y a la seguridad social, nomina, de todo el personal contratado para ejecutar el proyecto. El contratista deberá presentar mensualmente a la Secretaría de Suministros y Servicios, planilla de pago de aportes a la seguridad social y parafiscal, así como las planillas de pago de nómina.

23. Cumplir con todas las especificaciones técnicas establecidas en el presente estudio previo, así como las demás obligaciones que se generen en la relación contractual y las exigidas por la Ley.

24. Cumplir con los requisitos para la prevención de accidentes y enfermedades laborales del personal propio y/o el de los subcontratistas de acuerdo con lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo y demás normas que rijan la materia, dando aplicación en lo que corresponda al Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo dirigido a Contratistas del Departamento de Antioquia.

25. El contratista, manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entenderá prestado con la firma del contrato, que ni él, apoderados, o revisor fiscal o quien haga sus veces:
a) Están incluidas en la lista ONU emitida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas o la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) también conocida como lista Clinton, ni en ninguna otra lista restrictiva emitida por organismos nacionales o internacionales, policiales, judiciales o de investigación con igual fin. b) Han participado en actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo.

26. Allegar la Garantía con la cual se amparen los riesgos previstos del proyecto para el inicio del plazo contractual, así como las requeridas de acuerdo al inicio del contrato, las prórrogas, las adiciones, modificaciones o restablecimiento de las mismas de conformidad con el plazo establecido.

27. Presentar de manera oportuna los documentos necesarios para el pago de conformidad con la forma de pago establecida en el presente documento.

28. Previo a la suscripción del Acta de Inicio, y durante el plazo contractual, estará a cargo del contratista el pago mensual de salarios, prestaciones sociales, parafiscales, riesgos laborales, dotación, elementos de protección personal, herramientas de trabajo, según las actividades a desempeñar y cumplir con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF). Para el efecto el Contratista debe presentar al supervisor del contrato, dentro del término establecido, la documentación que acredite el cumplimiento del pago de estas obligaciones.

29. Los informes, recolección de información, resultado y demás actividades asociadas a la ejecución del presente contrato, son de uso exclusivo y propiedad al 100% del Departamento de Antioquia, razón por la cual el contratista debe facilitar todos los documentos, estudios, bases de datos, resultados y demás relacionados al objeto del presente contrato o bien para reportes y análisis propios del Departamento o bien para patente de registro a nombre del Departamento, en los formatos solicitados y sin perjuicio de los derechos de autor que para el caso correspondan.

30. Presentar en debida forma la factura correspondiente a la prestación del servicio. Si el contratista está obligado a facturar electrónicamente, deberá presentar al Departamento la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los servicios contratados, de acuerdo con las instrucciones y directrices de la DIAN.

31. Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del contrato.

2.7.3. Obligaciones del Contratante

1. Cancelar el valor del contrato, mensualmente contra entrega de productos previos y recibo a satisfacción por parte de la supervisión, y a la entrega de informes requeridos y de la presentación de paz y salvo de aportes parafiscales. Esto se realizará a través de trasferencia electrónica, previa presentación de la factura, cuenta de cobro o documento equivalente debidamente legalizado y certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

2. Suministrar los contenidos de la capacitación y entrenamiento; trámites, servicios, proyectos, programas, bases de datos de contactos y procedimientos propios de los procesos de inducción de los agentes, supervisores y formador para la operación de la línea única de atención a la ciudadanía.

3. Asumir el t iempo adicional de la capacitación y entrenamiento en trámites, servicios, proyectos, programas, bases de datos y procedimientos propios de los procesos de inducción de los agentes nuevos necesarios para el lanzamient o de cada servicio y supervisores, cuando las mismas excedan el tope máximo f ijado por las partes para cada servicio, en caso de requerirse. El tiempo de capacitación y entrenamiento a asumir por el contratista, podrá ser inferior conforme a las necesidades de cada campaña o servicio, lo cual se definirá en cada campaña.

4. Entrenar, para el proceso de inducción inicial de los asesores, a éstos y al formador del contratista en los productos, servicios, procesos y procedimientos necesarios para la prestación de los servicios y realizar la capacitación al formador cada vez que se presenten cambios en los mismos. Este formador deberá ser entrenado por la Gobernación de Antioquia cada vez que se realicen cambios en los productos o procesos o se den salidas de nuevos servicios.

5. Proveer al contratista los manuales, procesos y procedimientos necesarios para la prestación de los servicios, y entregar las actualizaciones de los mismos cada vez que se presenten cambios o modificaciones.

6. Proveer al contratista los sistemas de información, aplicativos y demás elementos que se requieran para la correcta prestación de los servicios convenidos. Reportar cualquier cambio o variación de los mismos.

7. Proveer los usuarios, contraseñas y medios de acceso a las aplicaciones, bases de datos, sistemas de información y demás programas y aplicativos que se requieran para la prestación del servicio. Suministrar el entrenamiento necesario para el adecuado funcionamiento y uso de los sistemas de información, en caso de requerirse los mismos.

8. La Gobernación de Antioquia es responsable de la seguridad, control, operación, disponibilidad, soporte y mantenimiento de sus aplicativos y sistemas de información necesarios para la prestación del servicio.

9. La Gobernación de Antioquia es responsable del contenido de la información que

suministre el contratista para la prestación de los servicios en los aplicativos, informes, procedimientos y demás.

10. La creación y el diseño de las piezas para el material POP será responsabilidad de la Gobernación de Antioquia.

11. Presentar mensualmente un informe que dé cuenta del avance físico, administrativo y financiero de la ejecución del contrato

OBLIGACIONES CONTRACTUALES ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE DATOS PERSONALES:

1. Informar a la población objeto del presente contrato que Gobernación de Antioquia será el responsable de las bases de datos, y que será el que decidirá sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento, y que el contratista tratará las bases de datos por cuenta del responsable en virtud de la ejecución del contrato, de acuerdo con el fin para el cual se solicitaron y para el cual fueron autorizados, de conformidad con la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 1074 de 2015 y nuestra política de Tratamiento de Datos Personales. La Gobernación de Antioquia podrá entregar o dar acceso a terceros a los datos personales que recopile y trate, caso en el cual dichos terceros actuarán como Encargados del Tratamiento y estarán sujetos a los deberes y obligaciones que para tal figura prevé la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.

3. Guardar confidencialidad respecto al tratamiento de los datos personales.
4. Dar tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.

5. Obtener y entregar a la Gobernación de Antioquia el soporte de las autorizaciones otorgadas por parte de los beneficiarios del proyecto para el tratamiento de sus datos personales.

6. Devolver a la Gobernación de Antioquia como responsable del tratamiento de las bases de datos, los datos de carácter personal al igual que cualquier soporte en que conste alguno de ellos y que sea objeto de tratamiento.

OBLIGACIÓN DE MANTENER LA RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.

La entidad ejecutora del proceso, será la responsable de mantener la reserva de confidencialidad de la información que obtenga como consecuencia de las actividades que desarrolle para el cumplimento del objeto del mismo y únicamente podrá utilizarla con fines propios a la ejecución del presente contrato.

Todas las bases de datos, trabajo de investigación, información y otros, recopilada durante la ejecución del contrato son de propiedad de la Gobernación de Antioquia, la cual deberá ser consolidada y entregada al supervisor del contrato en medios físicos o magnéticos conforme se le solicite y no podrá el contratista disponer de ella para ningún otro fin.

Asimismo, se deberá garantizar la confidencialidad de la información, esta no podrá ser utilizada por los contratistas para su propio beneficio o de terceros no integrantes o beneficiarios del contrato.

3. LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN SU ELECCIÓN.

El Artículo 2° de la Constitución Política de Colombia establece: #Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, prometer la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución#.

Que el Artículo 3° de la Ley 80 de 1993, #Los servidores públicos tendrán en consideración que el celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente presentación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines#.

La ley 1150 de 2007, #Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos#, prevé en el numeral 4 de su artículo 2° la contratación directa como una de las modalidades de selección aplicables a la contratación administrativa, estableciendo además en el literal c) que los contratos interadministrativos constituyen uno de los casos en los cuales procede, siempre que las obligaciones derivadas de los mismos tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus estatutos, lo cual es reglamentado por el Decreto 1082 de 2015.

Así las cosas, el artículo 2, numeral 4, literal c de la ley 1150 de 2007 otorga a las Entidades estatales la celebración de contratos interadministrativos:

#4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos:

c) Contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones derivadas de los mismos tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos. Se exceptúan los contratos de obra, suministro, encargo fiduciario y fiducia pública cuando las instituciones de educación superior públicas sean las ejecutoras. Estos contratos podrán ser ejecutados por las mismas, siempre que participen en procesos de licitación pública o de selección abreviada de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 1 y 2 del presente artículo##

Adicional a lo anterior el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015 establece:

Artículo 2.2.1.2.1.4.4. Convenios o contratos interadministrativos. La modalidad de selección para la contratación entre Entidades Estatales es la contratación directa; y, en consecuencia, le es aplicable lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del presente decreto.

Por todo lo anterior es preciso acotar que en el deber de selección objetiva confluyen todos los principios e interactúan para la utilización de cualquier causal de contratación directa que se aprueba por parte de la entidad en sus diferentes comités, dando aplicación estricta a lo ordenado por la ley respecto a su alcance y procedencia y se determinó que es preciso suscribir contrato interadministrativo con Emtelco S.A.S. de conformidad con el siguiente análisis.

PRINCIPIO DE SELECCIÓN OBJETIVA

Sobre el principio de selección objetiva la Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, Sección Tercera, consejero Ponente: GERMÁN RODRÍGUEZ VILLAMIZAR, Radicación Nº 19001-23-31-000-2002-01577-01 (AP) expresó:

En efecto, en la contratación, ya sea de manera directa o a través de licitación o concurso público, la administración está obligada a respetar principios que rigen la contratación estatal y, especialmente, ciertos criterios de selección objetiva a la hora de escoger el contratista al que se le adjudicará el contrato.

En este sentido el Departamento de Antioquia # Secret aría de Suministros y Servicios, a través del presente proceso, pretende contar con la ayuda de una empresa especializada en el desarrollo de soluciones innovadoras de relacionamiento para gestionar los momentos de verdad de las empresas con sus usuarios internos y externos a través de una plataforma multicanal integral, garantizando experiencias memorables y duraderas para prestar los servicios a la comunidad en términos de buena calidad y precio razonables para la Entidad.

Realizadas las actividades relacionadas con el principio de selección objetiva y dada la necesidad inminente de llevar a cabo la contratación de los servicios, para no poner en riesgo la operación de la Entidad, así como la prestación de los servicios a la comunidad, se procedió a analizar la propuesta presentada por la empresa EMTELCO S.A.S., determinando que ésta posee la experiencia, capacidad e idoneidad para la prestación de los servicios requeridos. Igualmente cuenta con factores técnicos para ejecutar de manera adecuada el respectivo contrato de prestación de servicios. Además, se encuentra beneficioso para el Departamento de Antioquia, que la empresa EMTELCO S.A.S., propone continuar con los planes de trabajo para mejorar el servicio actual, así como la mejora de los Acuerdos de Niveles de Servicios ANS y el ofrecimiento de la disponibilidad exigida, lo cual representa importantes beneficios en términos de calidad y oportunidad.

En consecuencia, la empresa Emtelco S.A.S, cuenta con el personal calificado para atender los requerimientos que se reportan en los diferentes puntos de atención como son la Oficina de Pasaportes, Cent ro de Atención a la Ciudadanía o cualquier otra Dependencia de la Gobernación de Antioquia. Lo anterior se puede afirmar dado que actualmente prestan estos servicios a la Administración Departamental bajo los debidos protocolos de bioseguridad.

PRINCIPIO DE ECONOMÍA

El principio de economía pretende que la actividad contractual, sea la más ventajosa para

los intereses de la Entidad y debe ser entendida no solo en la obtención de menor costo de los bienes y servicios requeridos, sino también en la optimización de trámites y procedimientos necesarios para realizar la adquisición de los mismos.

La Secretaría de Suministros y Servicios, para dar cumplimiento a este principio seleccionó a Emtelco S.A.S, porque tiene la ventaja de poder ofrecer la continuación de los servicios que actualmente se prestan, lo cual se traduce en una ventaja en racionalización del proceso de aprendizaje y montajes de la infraestructura tecnológica requerida para los canales telefónicos y virtual, además se aprovecha la experiencia de los asesores, supervisores, personal de back office en los temas de la Administración Departamental, evitando traumatismo en la migración de información.

PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD

El principio de responsabilidad, impone a la Administración Pública el deber en la etapa precontractual de realizar con rigurosidad los estudios previos y de escoger la oferta más favorable a la Entidad, así mismo en la etapa contractual implica la vigilancia estricta de la ejecución del contrato.

La empresa Emtelco S.A.S, cuyo objeto social, según sus estatutos, se enmarca principalmente en prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) y Contact Center y quienes además son una Entidad Comercial con economía mixta según certificación de auditoria f iscal de fecha 7 de enero de 2021, mediante la cual se evidencia que el 50.0001% de las acciones corresponde Empresas Públicas de Medellín y el 49.999% a Millicom Spain S.L., cuentan con la idoneidad en la prestación de servicios tecnológicos, lo cual se evidencia en la ejecución del actual contrato y de contratos con objetos similares desarrollados con el Departamento de Antioquia y entidades descentralizadas.

Asimismo, se hace importante mencionar que, Emtelco S.A.S es una compañía líder en Colombia en la provisión de soluciones de Contact Center y BPO, por su experiencia en el manejo de cuentas públicas, las cuales su objetivo es al igual que nosotros, clientes-ciudadanos y la oferta de servicios y trámites son de beneficio común (certificados de experiencia que serán adjuntos a los documentos requeridos al contratista), así como que conoce nuestra administración y cuenta con los aplicativos necesarios para atender nuestra demanda de servicios presenciales, telefónicos y virtuales, ya que lleva trabajando con la Gobernación de Antioquia ocho (8) años. Esto facilitaría la continuidad de los mismos sin generar traumatismos con la ciudadanía ni tiempos adicionales de entrenamiento y reclasificación de la información que afectaría la puntualidad del servicio a los ciudadanos. Así mismo la Plataforma tecnológica de la Líneas de Atención de la Gobernación de Antioquia, ya han sido operadas por este contratista, por lo que no hay costo de implementación.

La experiencia de EMTELCO S.A.S., en contratos similares ha sido la siguiente:

Anexo: Consolidado de experiencia Emtelco
Las certificaciones de los contratos antedichos se anexan al presente expediente contractual.

4. EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO, INDICANDO LAS VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO DE LA CONTRATACIÓN Y LOS RUBROS QUE LO COMPONEN.

4.1 Análisis del sector

4.1.1 Aspectos Generales: Sector económico terciario, servicios de Contact Center y BPO.

4.1.2 Análisis del Mercado El tipo de mercado en el cual se encuentra el objeto del contrato, corresponde al mercado de servicios institucionales.

4.1.3 Análisis de la Demanda: Desde el año 2012 el Departamento de Antioquia ha efectuado la contratación de los servicios de Contact Center y BPO con este objeto contractual, los cuales han sido ejecutados y liquidados exitosamente por Emtelco a través de los siguientes contratos:

Año	N° de contrato
2012	2012-SS-24-0038
2013	2013-SS-24-0002
2014	4600000738
2015	4600002884
2016	4600004858
2017	2017-SS-24-0002
2018	4600007451 # 4600008586
2019	4600009180
2020	4600010386
2020	4600010490
2021	2021SS174H0001

4.1.4 Análisis de la Oferta:

Desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía se realizó estudio de mercado del sector de Contact Center, el cual se basó en enviar una solicitud de cotización de servicios a diferentes empresas que ejercen esta actividad económica las cuales son reconocidas en el sector y tienen un alto crecimiento en los últimos años en Colombia.

La solicitud estaba acompañada de un documento con condiciones técnicas (RFP) necesarias para garantizar la prestación de un servicio con calidad y no desmejorar las condiciones actuales del mismo, así como también contenía un archivo en Excel que describía la información de cada servicio, a fin de que las empresas nos enviaran la información por unidad de facturación detallada y no de forma general como una bolsa.

Para este análisis se tuvo en cuenta las siguientes empresas del sector:

· Atento
· Emtelco
· Intelsa
· Interactivo
· Nexa BPO
· Unisono
· Valor +
· COS
· Teleperformance

De las cuales, solo recibimos respuesta de cinco (Intelsa, Valor + , Nexa BPO, Atento y Emtelco), así:

Anexo: análisis de la oferta

4.2. Presupuesto oficial

Dos mil ochocientos millones sesenta y cuatro mil ciento noventa y seis pesos ($2.800.064.196)

4.3. Forma de pago de los recursos

Pagos de manera mensual, previo lleno de los requisitos exigidos.

El 100% del valor del Contrato suscrito se pagará previa certificación de él o los supervisores del contrato y disponibilidad de PAC.

La Gobernación de Antioquia reconocerá y pagará al contratista, el valor que resulte de multiplicar los servicios efectivamente prestados por los precios establecidos para cada servicio en el correspondiente anexo previo recibo a satisfacción por parte del supervisor, para lo cual el contratista expedirá una factura mensual, por la prestación de los servicios. Luego de su recepción la Gobernación de Antioquia cancelará el 100% de cada factura dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la recepción de la misma teniendo en cuenta las siguientes deducciones:

· Estampilla CBA
· Est Prodes Envigado
· Estamp Prohospital
· Tarifa Pro Desarrollo
· Estamp Politec JIC
· Honorarios
· Servicios

Se realizarán los pagos mensuales para los servicios de Contact Center, BPO y Servicios complementarios, previa presentación y aprobación de la facturación de tiempo al aire por

operación de entrada y salida al igual que servicios facturados por BPO previo acuerdo con la Gobernación de Antioquia.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el contratista deberá aportar para cada pago acreditación de estar al día en los aportes parafiscales y sistema general de seguridad social, de conformidad con el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

4.4. Número de registro en el Banco de Proyectos, Rubro Presupuestal, Certificado de Disponibilidad Presupuestal y Vigencia futura

· · Banco de proyectos:

Nombre: Consolidación del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía
BPIN/BPID: 2020003050061
Elemento PEP: 22-0277
Vigente hasta: 16 de Diciembre de 2021
Número de certificado: 202400005911

Nombre: Compromiso Unidos en Solidaridad-COVID-19 en el departamento Antioquia
BPIN/BPID: 2020003050159
Elemento PEP: 01-0087
Vigente hasta: 28 de Diciembre del 2021
Número de certificado: 202400005911

CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

· Rubro presupuestal DAC: 2320202008/174H/0-2531/C45994/220277
· Rubro presupuestal SSAA: 2320202008/131D/0-O12619/C19053/010087
· Certificado de disponibilidad presupuestal # CDP DAC: 3500047257 del 09 de septiembre de 2021 por valor de $832.459.085 CDP SSSA -3500047329 del 14 de septiembre de 2021 por valor $100.895.647
· Vigencia futura: 6000002787 de fecha 20 de agosto de 2021 por valor de $1.866.709.464

5. LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

La modalidad de la contratación será la de Contratación Directa, de acuerdo al artículo 2° numeral 4, literal c de la Ley 1150 de 2007, y artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, que establece que se podrán celebrar contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos. Se exceptúan los contratos de obra, suministro, prestación de servicios de evaluación de conformidad respecto de las normas o reglamentos técnicos, encargos fiduciarios y fiducia pública cuando las instituciones de educación superior públicas o las Sociedades de Economía Mixta con participación mayoritaria del Estado, o las personas jurídicas sin ánimo de lucro conformadas por la asociación de entidades públicas, o las federaciones de entidades territoriales sean las ejecutoras. Estos contratos podrán ser ejecutados por las mismas, siempre que participen

en procesos de licitación pública o contratación abreviada.

Para la modalidad de contratación directa el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, no determina factor de escogencia alguno, sin embargo, tratándose de la modalidad de contrato interadministrativo, se verifica que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o sus reglamentos.

Se requiere, además:

1. Propuesta del Contratista.
2. Copia de cédula de ciudadanía del representante legal.
3. Copia RUT.
4. Certificado de existencia y representación legal o registro mercantil actualizado.
5. Constancia de consulta Contraloría General de la República actualizado. (Representante y empresa).
6. Constancia de consulta Procuraduría General de la Nación actualizado (representante y empresa).
7. Certificado de pago de aportes parafiscales y seguridad social actualizada.
8. Fotocopia cédula y tarjeta profesional del revisor fiscal o contador.
9. Certificado junta central de contadores.
10. Pago de impuestos del Municipio de Medellín.

5.1 Requisitos Habilitantes y de Participación

No aplica

5.1.1 Requisitos de Orden Jurídico

No aplica

5.1.2 Requisitos de Orden Técnico

No aplica

5.1.3 Requisitos de Orden Financiero

No aplica

5.1.4 Requisitos de Capacidad Organizacional

No aplica

5.2 Criterios de Evaluación

No aplica

5.2.1 Criterio de Calificación por Calidad

No aplica

5.2.2 Criterio de Calificación por Precio

No aplica

5.2.3 Estímulos e incentivos

No aplica

NO APLICA REQUISITOS HABILITANTES

NO APLICA CRITERIO DE EVALUACIÓN

6. EL ANALISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO.

Ver Anexo.

7. LAS GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Teniendo en cuenta el objeto y los alcances del presente proceso de contratación, como los riesgos evaluados son previsibles y con posibilidad de existencia imputables al incumplimiento por parte del contratista y al incumplimiento con los estándares de calidad del servicio, el contratista deberá constituir a favor del Departamento de Antioquia una Garantía Única de Cumplimiento para garantizar así las obligaciones emanadas del contrato de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, Artículo 4 y 7 de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.3.1.1., y siguientes del Decreto 1082 de 2015.

Para cubrir cualquier hecho constitutivo de incumplimiento, EL CONTRATISTA se compromete a constituir a favor del Departamento de Antioquia, una garantía que ampare lo siguiente:

JUSTIFICACIÓN DE EXIGENCIA DE GARANTÍAS:
· Cumplimiento del contrato: Cubrirá al Departamento de Antioquia de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de su cumplimiento tardío o su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al contratista garantizado. Este amparo comprende además el pago del valor de las MULTAS Y DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA que se hayan pactado en el contrato garantizado, lo anterior de acuerdo al artículo 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto 1082 de 2015. Se solicita un amparo del 10%, en consideración al grado de importancia del objeto contractual para la Administración y con el fin de garantizar que la empresa prestadora del servicio, cumpla cabalmente con las obligaciones pactadas y no dé lugar a ningún incumplimiento atribuible al contratista.
· Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones: Cubrirá al Departamento de Antioquia por los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de

las obligaciones laborales del contratista garantizado, derivadas de la contratación de personal utilizado para la ejecución del contrato amparado en el territorio nacional. Lo anterior teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto 1082 de 2015.

· Calidad del servicio: Cubre a la entidad estatal contratante de los perjuicios imputables al contratista que surjan con posterioridad a la prestación del servicio y que se deriven de la mala calidad de los productos. Lo anterior teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 2.2.1.2.3.1.7, el Decreto 1082 de 2015. Se solicita un amparo del 10%, con la finalidad que el contratista preste el servicio en las mejores condiciones de calidad y con personal idóneo a fin de evitar perjuicios derivados de la prestación deficiente o mala calidad del servicio contratado.

Amparo	Descripción Amparo	%	Cant. SMLMV	Duración Adicional	Periodo
CUMP	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	10,00		4	MESES
FUNC	CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO	10,00		4	MESES
PRES	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIÓN DEL PERSONAL	5,00		3	AÑOS

8. LA INDICACIÓN DE SI EL PROCESO DE CONTRATACIÓN ESTA COBIJADO POR UN ACUERDO COMERCIAL

Se encuentran excluidos todos los contratos realizados mediante la modalidad de contratación directa estipulados en la ley 1150 de 2007, pues a estos no les aplican las obligaciones de los acuerdos internacionales, y por lo tanto no se requiere establecer si están o no cubiertos por los mismos.

9. CONVOCATORIAS LIMITADAS A MIPYME.

El artículo 2.2.1.2.4.2.2 del Decreto 1082 de 2015, se refiere a los procesos de licitación pública, selección abreviada y concurso de méritos, por lo que, al tratarse el presente proceso de una modalidad de selección de contratación directa, no aplica para efectos de la limitación del proceso a micro pequeña y medianas empresas.

10. ACTO ADMINISTRATIVO POR MEDIO DE LA CUAL SE CONFORMÓ EL COMITÉ ASESOR Y EVALUADOR DEL PROCESO CONTRACTUAL.

De conformidad con lo señalado en el artículo 8 del Decreto Departamental No. 2020070000007 de 2020, se designa a los integrantes del Comité Asesor y Evaluador, mediante Resolución Nro. S 2021060090894 del 21 de septiembre de 2021 los cuales son:

LUISA FERNANDA VELEZ GIRALDO, Profesional Universitario Contratista - Dirección de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría de Suministros y Servicio -Rol técnico

LILIANA MARÍA OSPINA MONSALVE - Profesional Universitario Abogado Asesor - Dirección Asesoría Jurídica Contractual, Secretaría de General - Rol jurídico dentro del Comité

ALEJANDRA TEJADA ORREGO - Profesional Universitario Contratista - Secretaría de Suministros y Servicios- Rol logístico.

11. TIPO DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORIA

Con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y de tutelar la transparencia de la actividad contractual, las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor, según corresponda.

Una vez analizado el objeto del contrato de la referencia, se opta por la supervisión TIPO C, en consideración a que al mismo, acorde a las obligaciones establecidas, se le puede efectuar seguimiento y control por medio de un servidor público de la Administración Departamental idóneo para cumplir con dicha labor, el cual contará con el perfil, la experiencia y los conocimientos mínimos requeridos acorde al objeto del contrato, quien cumplirá con las funciones de supervisión definidas en el Manual de Supervisión e Interventoría de la Gobernación, esto es, administrativas, técnicas, jurídicas, contables y financieras.

Lo anterior en concordancia con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y las políticas adoptadas en el Departamento de Antioquia. Es de anotar además que cada una de las Secretarías y dependencias que aportaron recursos para la celebración del contrato, harán el respectivo seguimiento a los mismos, realizando un control estricto y un acompañamiento al supervisor designado.

12. ANEXOS

1. Resolución de designación del Comité Asesor y Evaluador
2. Certificado de disponibilidad presupuestal para la vigencia f iscal 2021. 3.
BPID (Certificado de Banco de Proyectos).
4. Propuesta Económica
5. Análisis de la demanda
6. Protocolos Bioseguridad
7. Matriz de riesgos

ALEJANDRA TEJADA ORREGO
Rol Logístico

LUISA FERNANDA VELEZ GIRALDO
Rol técnico

LILIANA MARIA OSPINA MONSALVE
Rol Jurídico

LUZ STELLA CASTAÑO VELEZ
Directora de Atención a la Ciudadanía

Fecha de Creación: Medellín, (Septiembre, 30, 2021)

Fecha de Aprobación: