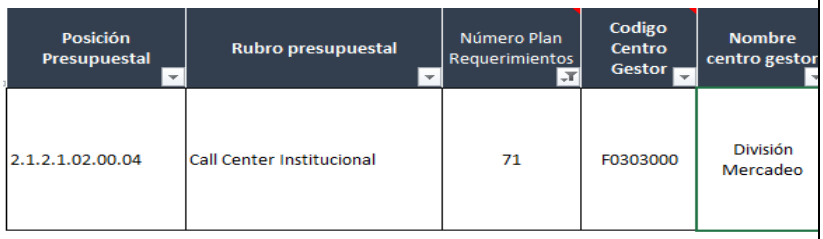
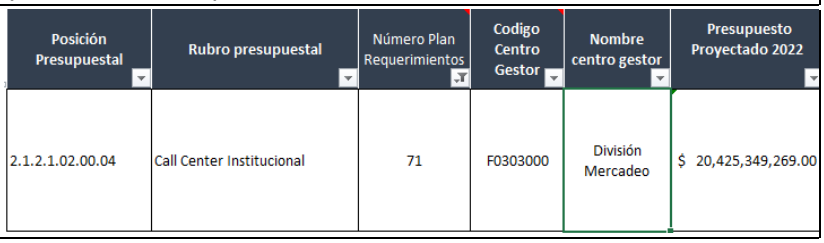
1. DATOS GENERALES	
Fecha de elaboración del Estudio de Necesidad:	22/10/2021
Dependencia solicitante:	**División de Mercadeo**
Plan Anual de Adquisiciones:	 Código UNSPSC en el PAA: 83111500- Prestación de servicios de un Contact Center especializado, para la atención de usuarios, afiliados servicios de seguimiento comercial, asistencia procedimental (call center de entrada y salida)
Presupuesto oficial:	VEINTE MIL CIENTO TREINTA Y NUEVE MILLONES SESENTA Y DOS MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS M/CTE ($20.139.062.737)
Tipo de Presupuesto Asignado:	

Posición Presupuestal	Rubro presupuestal	Número Plan Requerimientos	Codigo Centro Gestor	Nombre centro gestor
2.1.2.1.02.00.04	Call Center Institucional	71	F0303000	División Mercadeo

Posición Presupuestal	Rubro presupuestal	Número Plan Requerimientos	Codigo Centro Gestor	Nombre centro gestor	Presupuesto Proyectado 2022
2.1.2.1.02.00.04	Call Center Institucional	71	F0303000	División Mercadeo	$ 20,425,349,269.00

2. ASPECTOS ESENCIALES DE LA NECESIDAD	
2.1. Descripción y justificación de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación:	El Fondo Nacional del Ahorro es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, que tiene dentro de sus funciones, promover el ahorro y encausarlo hacia la financiación de proyectos de especial importancia, como el acceso a la vivienda; en desarrollo de su objeto adelanta actividades para el fortalecimiento y la implementación de las políticas, planes y programas sociales de vivienda del Gobierno y para el cumplimiento de las estrategias y metas del Plan Nacional de Desarrollo. La Constitución Política de Colombia establece en sus Artículos 2, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que, entre los fines del Estado, se encuentra el de garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, materializándose en la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho. El Artículo 209 de la Constitución Política, establece que: "*La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de*

funciones"; es decir, de la misma forma en que los ciudadanos tienen derecho a conocer la información respecto de la gestión y actividades que adelantan las entidades estatales, estas y sus funcionarios tienen la obligación de producir y divulgar información sobre los procesos que adelantan, con el pleno objetivo de mejorar la prestación de los servicios a su cargo.

En cumplimiento de sus fines, objetivos y funciones, para el FNA es estratégico desarrollar acciones que permitan optimizar los servicios ofrecidos por la entidad a los usuarios, a través de los diferentes canales de servicio. En cumplimiento de lo anterior, es importante la implementación de mecanismos que faciliten la operación de los procesos y hagan eficiente la relación con el cliente.

La Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular 042 de 2012 y normas concordantes, estableció la aplicación de requisitos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios. Sin embargo, el FNA no cuenta con la infraestructura tecnológica, operativa y personal idóneo para gestionar la contactabilidad con clientes, usuarios, consumidores financieros, empresas, entre otros, razón por la cual se requiere de la prestación de servicios de un Contact Center especializado, para la atención de usuarios, afiliados servicios de seguimiento comercial, asistencia procedimental, así como las demás actividades relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro a nivel nacional e internacional, unificando los canales de inbound información general, inbound línea de orientación y legalización de crédito, chat, WhatsApp y operación outbound.

Teniendo en cuenta que para el Fondo Nacional del Ahorro es indispensable continuar con el fortalecimiento y consolidación del modelo de atención y servicio a los usuarios y consumidores financieros, enfocándonos en la facilidad y acompañamiento integral para garantizar que las necesidades y consultas manifestadas por ellos sean resueltas en primera instancia, sin tener que desplazarse al punto de atención o acudir a otros mecanismos, en los casos que aplique.

Con base en lo anterior y que el contrato actual del Contact Center entrada, (entendido como la recepción de las llamadas y asesoría a través de chat y WhatsApp realizadas por usuarios y afiliados del FNA) y gestión de acompañamiento y seguimiento comercial por medio de los canales de salida (entendido como salida de llamadas, SMS, MAIL masivo dirigidos a los afiliados del FNA con propósitos comerciales) finaliza el próximo 29 de enero del año 2022, y teniendo en cuenta que para poder dar continuidad al servicio se requiere de una etapa de implementación de 45 dias hábiles, los tiempos están calculados para iniciar el contrato sin novedad al finalizar el actual.

De conformidad con el manual de contratación vigente en la entidad, el presente proceso de contratación se adelantará a través de contratación por **CONVOCATORIA PÚBLICA** definida en el numeral "2.1 Convocatoria pública: (..) contratos cuya cuantía estimada sea igual o superior a MIL QUINIENTOS (1.500) SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (…)"

La presente contratación se encuentra incorporada en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad.

En el desarrollo del proceso contractual, a los oferentes se les solicitará acreditar la experiencia especifica del proponente de acuerdo con los requerimientos de la entidad así:

Los interesados deberán acreditar su experiencia, en máximo cinco (5) certificaciones de contratos ejecutados y/o terminados y/o liquidados y/o en ejecución, a la fecha de cierre del proceso de selección, cuyo objeto sea igual o similar a: "*Prestación de servicios de un Contact Center especializado, enfocado en la atención de los usuarios en diferentes canales*"", cumpliendo en conjunto con las siguientes condiciones:

- El valor total de las certificaciones debe ser igual o superior al Presupuesto Oficial expresado en SMLMV del presente proceso de selección.
- Todas las certificaciones de contratos deben contar con los canales INBOUND y OUTBOUND. Para los demás canales, WHATSAPP (Entrada y salida), CHAT, SMS y MAILING se pueden acreditar en conjunto con las certificaciones aportadas. En todo caso deberán ser acreditados todos los canales.
- Uno de los contratos con los que se pretenda acreditar la experiencia específica debe estar terminado en los últimos 5 años anteriores al cierre del proceso.
- Por lo menos uno (1) de los contratos aportados, deberá estar ejecutado y/o finalizado y/o terminado y/o liquidado y registrado en el RUP con una entidad financiera, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para los contratos que se encuentran en ejecución deberán cumplir con la totalidad de los siguientes requisitos:

1. En la certificación expedida por el contratante debe especificar el porcentaje de ejecución y el valor pagado con fecha de corte.
2. Los contratos en ejecución con los que se pretenda acreditar la experiencia específica deberán tener como mínimo un porcentaje ejecutado y pagado del 70%.
3. Para los contratos en los que se hayan realizado prórrogas automáticas por periodos de tiempo indefinido, la certificación aportada por el proponente deberá especificar el número de prórrogas que se ha ejecutado con su respectivo valor.

Los contratos ejecutados aportados, para ser válidos como acreditación de la experiencia del oferente, deberán estar inscritos en el RUP en alguno de los siguientes códigos hasta el cuarto nivel:

CLASIFICACION UNSPSC Cuarto nivel	Segmento	Familia	Clase
43223200	43 Difusión de	4322 Equipos o	432232 Plataformas de

	tecnologías de información y telecomunicaciones	plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	mensajería por móvil
43221500	43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43221500 Sistemas de gestión de llamadas o accesorios
43222600	43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43222600 Equipo de servicio de red
43222800	43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	4322 Equipos o plataformas y accesorios redes multimedia o de voz y datos multimedia o de voz y datos	43222800 Equipo de telefonía
43222900	43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43222900 Accesorios de equipo de telefonía
43223100	43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	4322 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43223100 Componentes y equipo de infraestructura de redes móviles y digitales
83111500	83 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	8311 Servicios de medios de telecomunicaciones	831115 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
81161700	81 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	8116 Entrega de servicios de tecnología de la información	811617 Servicios de Telecomunicaciones
83111600	83 Servicios públicos y servicios	8311 Servicios de medios de telecomunicacione	831116 Servicios de comunicaciones móviles

	relacionados con el sector público | s |
2.2. Objeto contractual:	"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN CONTACT CENTER ESPECIALIZADO, ENFOCADO EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS POR LOS DIFERENTES CANALES DISPUESTOS POR LA ENTIDAD; ASÍ COMO EL SEGUIMIENTO COMERCIAL, ASISTENCIA PROCEDIMENTAL, Y LAS DEMÁS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL"
Alcance Objeto contractual:	Brindar atención a los afiliados del Fondo Nacional del Ahorro y usuarios en general; así mismo apoyar las estrategias de seguimiento comercial y acompañamiento integral con el fin de resolver las inquietudes y necesidad del usuario en primer contacto, por medio de los siguientes canales: 1. Operación Inbound • Línea de información general • Línea de Orientación de legalización • Chat: conexión por URL • WhatsApp (entrada y salida) 2. Operación Outbound • Llamadas de salida • SMS básico y doble vía • Mails masivos.
2.3. Especificaciones del Bien, Servicio u Obra a contratar:	El contrato se desarrollará con atención a los parámetros y especificaciones establecidas en los anexos: Anexo 1 – Requerimientos y especificaciones técnicas Anexo 2 – Requerimientos y especificaciones operativas Anexo 3 – Requerimientos de personal Anexo 4 – Requerimientos de seguridad de la información Anexo 5 – Acuerdos de niveles de servicio
2.4 Obligaciones Específicas o especiales del Contratista:	1. Cumplir con las condiciones y actividades descritas en los anexos 1, 2, 3, 4, y 5, del contrato, en la forma, lugar y tiempo pactados, ciñéndose a las instrucciones que le suministre la supervisión. Anexo 1 – Requerimientos y especificaciones técnicas Anexo 2 – Requerimientos y especificaciones operativas Anexo 3 – Requerimientos de personal Anexo 4 – Requerimientos de seguridad de la información Anexo 5 – Acuerdos de niveles de servicio 2. A partir de la fecha de adjudicación, el contratista deberá iniciar la etapa de implementación, (los costos serán asumidos por el contratista), la cual consiste en la instalación de los medios tecnológicos (software y hardware,

así como las aplicaciones a integrar con el FNA), estructurales, aplicaciones, capacitación de personal y todos los requisitos necesarios para iniciar la ejecución del contrato.

3. Poner en marcha la prestación del servicio a partir de la suscripción del acta de inicio y finalización de la implementación. Para tal evento, ya se debe contar con la implementación descrita en los anexos mencionados anteriormente, la integración de las aplicaciones con el sistema del FNA y la capacitación del personal (ésta última a cargo del FNA); así mismo, al tiempo de esta se llevará a cabo la firma del anexo de acuerdos de niveles de servicio el cuál se publicará con las reglas de participación para que sea de conocimiento de los oferentes.

4. Realizar la implementación con el acompañamiento de la Oficina de Informática, seguridad de la información y la Supervisión del Contrato del FNA, el plazo máximo de implementación será de 45 días hábiles.

5. Cumplir con la normativa concernientes a los requisitos legales establecidos en la ley de protección de datos personales 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013, los requisitos enunciados en la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, respecto a Canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros, Requerimientos mínimos para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad y Reglas relativas al uso de servicios de computación en la nube, y el Manual de Políticas de Seguridad de la información de la Entidad, aprobado mediante acuerdo 2246 de 2019.

6. Las líneas de atención al cliente serán cedidas por el contratista actual y así mismo, el oferente elegido las cederá al terminar la ejecución de su contrato. Las líneas a ceder son las siguientes:

Bogotá – información general: 3077070
Línea nacional – información general: 018000527070
Código corto: #289 (operadores Claro, Movistar y Tigo), aplica para la línea de información general y la línea de orientación y legalización de créditos.
Línea nacional – información legalización de créditos: 018000123362
Bogotá - información legalización de créditos: 3525919
Línea API WhatsApp Business: 3213213441

7. El contratista deberá mantener la certificación NTC ISO 27001:2013 actualizada y vigente durante todo el periodo de ejecución del contrato, sus adiciones y prórrogas si hay lugar a ellas.

8. El servicio se deberá prestar a nivel nacional e internacional en los diferentes canales solicitados por el FNA.

9. El contratista debe contar con un SGC (Sistema de gestión de calidad) estructurado y certificado bajo la norma COPC o NTC ISO 9001:2015.

10. Cláusula de confidencialidad: El contratista se obliga y se compromete, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, así como cualquier otra norma que las reglamente,

	modifique o sustituya, a guardar absoluta reserva, confidencialidad y no divulgar información clasificada o reservada que por virtud del presente contrato sea suministrada por EL FONDO. Para efectos del presente Contrato, los documentos, operaciones, procesos, tecnología y demás datos inherentes a la actividad del EL FONDO y a los cuales pueda tener acceso directo o indirectamente el CONTRATISTA, son de propiedad exclusiva del EL FONDO y por tanto el CONTRATISTA no podrá utilizarlos en su favor, o en el de terceras personas o darlos a conocer por vía alguna, obligándose a guardar absoluta reserva al respecto. Así mismo el CONTRATISTA se obliga a mantener estricta confidencialidad sobre la información a la cual pueda tener acceso en desarrollo del CONTRATO. La información mencionada anteriormente será utilizada exclusivamente para el desarrollo del objeto del CONTRATO. El incumplimiento de esta obligación hará responsable al CONTRATISTA por los perjuicios que se causen, directa o indirectamente al FONDO sin que ello impida la iniciación de las acciones penales correspondientes. La obligación establecida en esta cláusula se mantendrá vigente, incluso después de la terminación del CONTRATO. El CONTRATISTA a través del CONTRATO, se obligan a mantener absoluta reserva y confidencialidad de la información que, debido a su trabajo o actividad, debe manejar y a no emplear el nombre de EL FONDO para obtener beneficios personales que sean o puedan ser directos o indirectos. En consecuencia y de conformidad con lo mencionado anteriormente, el encargado declara que: • Conoce y acepta que la violación de esta obligación lo hará incurrir en las sanciones legales correspondientes y en la terminación inmediata del presente contrato por justa causa y sin indemnización alguna por parte de EL FONDO. • El incumplimiento por parte del CONTRATISTA de la presente clausula dará derecho al EL FONDO de exigir resarcimiento de los perjuicios resultantes de dicho incumplimiento. Por lo tanto, el presente acuerdo prestara merito ejecutivo frente al pago de cualquier otra suma a cargo del EL FONDO.

Y se compromete a:

- Tomar las medidas necesarias para que sus empleados y dependientes cumplan con las obligaciones previstas en esta cláusula.
- No retirar de las dependencias de EL FONDO, datos y/o información a que tenga acceso, excepto con la autorización escrita de las personas responsables de EL FONDO.

El Encargado no divulgara a terceros cualquier tipo de información obtenida en el desarrollo del objeto del presente contrato sin el consentimiento previo y por escrito de EL FONDO, excepto,

a. Aquella información conocida por El Encargado antes de ser revelada bajo este contrato, sin que la misma estuviese sujeta a ninguna obligación de confidencialidad;
b. Información publicada o que se publique, o de otra manera esté disponible al público en general y que no haya sido divulgada por EL FONDO;
c. Que la revelación y/o divulgación de la información se haga en desarrollo de orden de autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales En este caso, El Encargado se obliga a avisar dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que le sea notificada la orden, o sea conocida la solicitud, a EL FONDO, para que este pueda tomar las medidas necesarias para proteger su información clasificada o reservada, y de igual manera se compromete a tomar las medidas pertinentes para atenuar los efectos de tal divulgación.

La presente cláusula de confidencialidad estará vigente durante todo el término de duración del presente contrato y a la terminación de este, permanecerá vigente a perpetuidad con respecto a la confidencialidad de los datos personales y las bases de datos que las contengan.

Estas obligaciones se hacen extensivas a todos los datos personales y/o datos personales de carácter sensible que reciba el CONTRATISTA de EL FONDO o de cualquier tercero con motivo de los Servicios objeto de este contrato. El CONTRATISTA se obliga a cumplir con la legislación aplicable en materia de protección de datos personales en posesión de particulares.

ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
“En cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y del decreto 1377 de 2013, el FONDO en su calidad de responsable de la base de datos que contiene datos personales de <tipo de datos personales>, declara que el CONTRATISTA, en adelante EL ENCARGADO, está autorizado para acceder a la base de datos con el propósito de realizar el tratamiento necesario para conseguir las finalidades previstas en la autorización. EL ENCARGADO actuara por cuenta del FONDO que decide sobre la finalidad y usos de tratamiento y siguiendo sus instrucciones. Lo anterior no se considerará, para el presente contrato, como una transferencia de datos sino como una transmisión ya que dicho acceso y tratamiento resulta necesario para conseguir las finalidades previstas en la autorización correspondiente.

	Es por ello que, para efecto de cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley de protección de datos personales, EL ENCARGADO será considerado como "encargado de tratamiento" de la referida base de datos y en consecuencia, se establece expresamente que EL ENCARGADO únicamente tratara los datos conforme a las instrucciones del FONDO, expresadas en el presente contrato y en la autorización, y declara que no los aplicara o utilizara con fin distinto al que figura en lo pactado entre las partes, ni los transferirá, ni siquiera para su conservación, a terceros, salvo en el caso de que el FONDO así lo determine de manera expresa, la transferencia derive de una subcontratación, o cuando así lo requiera la autoridad competente. EL ENCARGADO adoptara las medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos. EL ENCARGADO o los terceros autorizados que tengan acceso a los datos durante el tratamiento dado a los mismos, se comprometen a guardar confidencialidad respecto de estos, obligación que subsistirá aun después de finalizada sus relaciones con el responsable. Una vez cumplida la prestación del servicio pactado, y cuando ya el tratamiento de datos no sea necesario para continuar con el encargo contratado, los datos personales serán suprimidos o devueltos por EL ENCARGADO a el FONDO, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato personal objeto del tratamiento. No procederá la supresión de los datos personales cuando exista un privilegio legal que exija su conservación, en cuyo caso EL ENCARGADO deberá devolver los mismos a EL FONDO, suscribiendo un acta de entrega, quien garantizara su conservación." CLAUSULA DE TRANSFERENCIA DE DATOS "TRANSFERENCIA DE DATOS: Las partes acuerdan que son responsables, en cumplimento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, de proteger los datos personales de los <tipo de datos personales> que deriven como consecuencia de la ejecución del presente contrato, conforme a la normatividad citada, contra la destrucción, perdida, alteración no autorizada, divulgación o acceso indebido o accidental. Asimismo, se establece expresamente que ambas partes trataran exclusivamente los datos personales de los <tipo de datos personales> con las limitaciones expresadas en el presente contrato y en la autorización que los titulares de los datos del que las partes disponen una copia para tratar los datos conforme a las exigencias de este. Declaran ambas partes que cuentan con las medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas necesarias para la protección de la información personal y que la transferencia se realizara cumpliendo las medidas necesarias que garanticen la seguridad y privacidad de la información." Cuando aplique transferencia de datos internacionales

	"TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS: Las partes acuerdan que son responsables, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, de proteger los datos personales de los <tipo de datos personales> que deriven como consecuencia de la ejecución del presente contrato, confirme a la normatividad citada, contra la destrucción, perdida, alteración no autorizada, divulgación o acceso indebido o accidental. Asimismo, se establece expresamente que ambas partes trataran exclusivamente los datos personales de los afiliados con las limitaciones expresadas en el presente contrato y en la autorización que los titulares de los datos del que las partes disponen una copia para tratar los datos conforme a las exigencias de este. La transferencia internacional de datos se realiza con el único propósito de almacenamiento de información. Al respecto, declaran ambas partes que cuentan con las medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas necesarias para la protección de la información personal y que la transferencia se realiza cumpliendo las medidas necesarias que garanticen la seguridad y privacidad de la información." El contratista debe garantizar que los canales de atención y grupos especializados cumplan con el promedio mínimo de TMO (Tiempo medio de ocupación) ya que según históricos se ha evidenciado que cuando se disminuye se afecta la calidad y satisfacción del usuario final. 11. Dar cumplimiento de grabación al 100% de las llamadas e interacciones desde que el usuario llevé a cabo conexión con el agente o la plataforma que se destine para tal fin, hasta terminada la conversación con el mismo, como lo exige la normativa. 12. Todas aquellas relacionadas con el cumplimiento del objeto contractual y naturaleza del contrato que le sean asignadas por el supervisor.
2.5 Forma de pago	Se pagarán en mensualidades vencidas por los servicios efectivamente prestados durante la vigencia del contrato, de conformidad con los precios ofrecidos en la oferta económica del contratista seleccionado y previa autorización del supervisor del contrato designado por la Entidad
3. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN	
3.1. Plazo:	Doce (12) meses o hasta agotar presupuesto contados a partir de la firma del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
3.2. Lugar de Ejecución:	El servicio deberá prestarse a nivel nacional e internacional. Sin embargo, se fija como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, en la dirección del proponente que resulte adjudicatario del contrato.

4. SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA		
4.1. Supervisión:	Nombre:	Marta Lucía González Arbelaez
	Cargo o quien haga sus veces:	Jefe División de Mercadeo

	Dependencia:	División de Mercadeo
4.2. Necesidad de contar con Interventoría:	La División de Mercadeo cuenta con el personal idóneo y con los conocimientos necesarios para la supervisión del contrato resultante del presente proceso, así como para prestar el apoyo requerido por la supervisión de este. Por tanto, no se considera necesaria la asignación de interventoría.	
5. ANEXOS		
5.1 Nombre:	Anexo 1 Requerimientos y especificaciones tecnológicas Anexo 2 Requerimientos y especificaciones operativas Anexo 3 Requerimientos de personal mínimo Anexo 4 Requisitos de seguridad de la información Anexo 5 Acuerdos de niveles de servicio	

5.2 Documentos adicionales:

FACTORES COMPLEMENTARIOS

- Porcentajes adicional (2%) de análisis de calidad mensual de los diferentes servicios (*) sin costo – 5 puntos máximos.

Porcentaje de auditoria adicional	Puntos asignados
2%	5
1.5%	3
1%	1

(*) del 2% de auditorías o monitoreos de calidad de las llamadas e interacciones recepcionados por los diferentes canales, con la medición del error crítico y no crítico, adicionales a las mencionadas en el anexo de requerimientos y especificaciones operativas.

- Primeras llamadas entrantes (Inbound – 10.000) de cada mes, sin costo – 5 puntos máximos.

Llamadas entrantes sin costo	Puntos asignados
10,000	5
8,000	4
6,000	1

- Llamadas entrantes (Inbound – 30 segundos) mensuales, menores a 30 segundos sin costo – 5 puntos máximos.

Llamadas entrantes menores a:	Puntos asignados
30 segundos	5
15 segundos	3
10 segundos	1

- Primeras llamadas de salida a celular (5.000) mensual, sin costo – 5 puntos máximos.

Llamadas salientes a celular sin costo	Puntos asignados
5,000	5
3,500	3
2,500	1

- Primeras interacciones de salida WhatsApp (500) mensual, sin costo – 4 puntos máximos.

Cantidad de teléfonos	Puntos asignados
500	4
300	3
100	1

- Instalación y funcionalidad de teléfonos semipúblicos (16) básicos, sin costo, en los puntos de atención.

Cantidad de teléfonos	Puntos asignados
16	4
10	3
5	1

- Primeras 500 llamadas de salidas a fijos mensuales, sin costo – 4 puntos máximos.

Llamadas salientes a fijo sin costo	Puntos asignados
500	4
300	3
100	1

FACTORES DE EVALUACIÓN

- Tener en cuenta el factor de Bienestar en los factores de evaluación (8 puntos, 1 %)

Se otorgará un máximo de ocho (8) puntos, al proponente que destine entre el 0.5% al 1%, del valor del contrato, para actividades de bienestar laboral, cultural, de recreación y deporte.

Dichas actividades se coordinarán con el supervisor del contrato por medio de un plan de incentivos presentado por el oferente mensualmente. La ejecución de las actividades debe estar soportadas mediante:

fotografías, lista de asistencia, lista de entrega de premios, facturas. Estas deben ser diferentes a las realizadas por la caja de compensación a la que esté afiliado el personal.

Estas actividades son asumidas por el contratista y no generan ningún costo para el FNA, ni compensación alguna, durante la ejecución del contrato, prórrogas y adiciones. La calificación se dará de forma proporcional de acuerdo con las propuestas presentadas y con base en el siguiente cuadro de calificación.

Porcentaje ofertado sobre el valor adjudicado	0.5%	0.8%	1.0%
Puntaje	3 puntos	5 puntos	8 puntos

Nota: Se entiende que, una vez adjudicado el contrato, el porcentaje obligatorio destinado a actividades de bienestar se deberá tomar sobre el 100% del valor del contrato y sus adiciones, si las hubiere.

Personal con discapacidad

El oferente que mediante certificación firmada por el representante legal manifieste que cuenta con personal en condición en discapacidad que pueda ser destinado a la ejecución del contrato, se le otorgará Un (1) punto:

Número total de trabajadores de la planta de personal del proponente	Número mínimo de trabajadores con discapacidad exigido
Entre 1 y 30	1
Entre 31 y 100	2
Entre 101 y 150	3
Entre 151 y 200	4
Más de 200	5

6. RESPONSABLE DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
FIRMA	MARTA LUCIA GONZALEZ ARBELAEZ Firmado digitalmente por MARTA LUCIA GONZALEZ ARBELAEZ Fecha: 2021.11.09 16:09:03 -05'00'
NOMBRE	MARTA L. GONZÁLEZ ARBELAEZ
CARGO	JEFE DIVISIÓN DE MERCADEO

Elaboró: Ángela María Rubiano V – Div. Mercadeo
Revisó: Luz Yadira Marínez – Div. Mercadeo