CERTIFICADO DE IDONEIDAD

El Gobierno Nacional a través del Decreto 4062 de 2011 creó La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia como un organismo civil de seguridad, denominada Migración Colombia, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, con jurisdicción en todo el territorio, adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores. Como un organismo civil de seguridad, tiene funciones de vigilancia, control migratorio y de extranjería del estado colombiano, dentro del marco de la soberanía nacional, con sede en la ciudad de Bogotá Distrito Capital y la posibilidad de establecer unidades operativas y administrativas en cualquier lugar del territorio nacional.

De conformidad con la Resolución No.0942 de 2013 se asignan funciones en materia contractual y de ordenación del gasto y en cumplimiento de esta función, la Oficina de Comunicaciones solicita contratar una (1) persona jurídica para realizar el objeto contractual que consiste en "*Contratar el servicio del centro de contacto al ciudadano para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía establecidos por Migración Colombia*".

Se verificó la idoneidad mediante la propuesta de servicio entregada por el contratista. Así mismo, la experiencia de calidad, se validó a través de las certificaciones por contratos realizados con objeto igual o similar al proceso requerido por Migración Colombia.

A diferencia de otras empresas que brindan el servicio para Contact Center, **SYNERJOY BPO S.A.S** identificada con Nit No. 800.133.032-9, después de la verificación y análisis de las propuestas de servicio presentadas, económica y técnicamente para continuar con la prestación del servicio actual, la empresa **SYNERJOY BPO S.A.**S., ofrece no solo el cubrimiento total del servicio actual, sino, además, una solución de herramientas de mejora para los canales de servicio actual sin costo adicional, como una estrategia de respuesta y servicio oportuno a la ciudadanía.

Como son:

- Implementación del IVR direccional y transaccional con la oportunidad de acceder a los sistemas de información habilitado y dispuestos para este fin.

- Modelo de atención de entrada: adicional al cumplimiento de los canales de comunicación habilitados actualmente, atención y respuesta a través de whatsapp como atención Omnicanal integrando al IVR transaccional.

- Política de privacidad y seguridad en los datos de información que entrega la ciudadanía al utilizar los servicios y canales de la entidad.

- Modelo de gestión de Outbound genera alternativas adicionales de contacto para el desarrollo de los procesos que realiza Migración Colombia, como es la actualización de sus bases de datos de ciudadano, la generación de encuestas de satisfacción o sondeo de opinión, encuestas de evaluación y de identificación acorde a los trámites y servicios que presta la entidad.

- Implementación de modelos de autogestión mediante la creación y activación de canales masivos de interacción como SMS, correos electrónicos, IVR Blaster2 (solución tecnológica que permiten una comunicación de salida a los ciudadanos de Servicios de Contact Center y que consisten en la reproducción de audios previamente grabados con

información de interés o campañas de expectativa, se podrán activar menú con alternativas de respuesta y direccionamiento con reconocimiento de voz, entre otros.)

- Bolsa de 50 horas mensuales gratuitas para desarrollo tecnológicos a fin de realizar mejoras requeridas por Migración Colombia mejoras al IVR transaccional y bolsa de 50 horas mensuales gratuitas para desarrollo tecnológicos en la plataforma web de agendamiento.

- Implementación de "espera inteligente" que permite al ciudadano identificar la posición en la cola de espera y darle la opción de seguir esperando o retornar la llamada al número telefónico registrado, número de teléfono diferente o tomar como alternativa de contacto el canal Whastapp para seguir siendo atendido con un asesor o el Bot habilitado para esto. Con proyección de 3. 000 minutos (proyectando un 5% de llamadas entrantes de ciudadanos que desee se les devuelva la llamada).

- Para Virtual Hold, integración con la funcionalidad de la ventanilla virtual "Call me Back" (déjanos llamarte) e integración con el canal correo electrónico o Whatsapp para el envío de respuestas a las inquietudes también por estos canales buscando mejorar el nivel de recordación y apropiación de la orientación al ciudadano.

- Radicación de PQRS a través de PQR Verbal3, tomando desde el IVR todos los datos de ciudadano, como identificación, nombre y la PQRS, los cuales serán radicados en el sistema de información de Synerjoy asignándole un número único para su seguimiento y entregándolo al ciudadano mediante voz en el teléfono, SMS o WhatsApp a su celular.

- Integración de con el chat y whatsapp como canales alternativos para el ciudadano a fin de realizar agendamiento de citas para trámites y servicios migratorios en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios

- Para el servicio presencial, super numerarios con capacidad de soportar o apoyar las labores de los agentes presenciales, bien sea por volumen de visitantes o por ausencia por vacaciones, incapacidades o permisos a los agentes presenciales principales.

Adicionalmente, la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.** cuenta con experiencia de más de 30 años en el servicio del call center (desde 1.991), con especialización en administración de información y gestión de cartera, con modelos de atención y servicio al cliente, así como modelos de gestión comercial y ventas; lo que permite una solución alternativa para los servicios que presta la entidad, como es el servicio de Migración Automática, Biomig, entre otros. Con capacidad tecnológica para efectuar las integraciones respectivas de acuerdo a los requerimientos y niveles de servicio establecidos por Migración Colombia.

SYNERJOY BPO S.A.S, cuenta con cobertura del servicio a nivel nacional y oficinas de representación en las principales ciudades del país: Bogotá, Cali, Pasto, Medellín, Pereira, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Buenaventura, Valledupar y Montería. Así como presencia internacional en Madrid - España, y próximamente apertura de oficina en EE.UU., con 1.000 puestos de trabajo directamente para el desarrollo del contact center, lo que permite ofrecer una solución integral de servicio a la entidad.

Así mismo, SYNERJOY BPO S.A.S se encuentra certificada mediante la norma ISO 9001-2015 en control en gestión de calidad desde 29/10/2020 hasta 08/08/2023 / Edición 4, certificado con SGS desde 09/08/2014 y en proceso de certificación para Seguridad Informática a través de la norma ISO 27001. Sin embargo, cuenta con personal certificado en Cyber Seguridad

Foundation, Cybok versión1, formación en: protección de datos: Habeas Data, seguridad de la información por Icontec, formación auditoria interna para norma ISO 27001 de seguridad de la información.

Por otro lado, la infraestructura de contact center se encuentra en los data center de Google Cloud Plataform, quienes están certificados en:

- Norma ISO 270001 de seguridad de la información
- Norma ISO 27017 de seguridad de la información en la nube
- Norma ISO 27018 de protección de datos de carácter personal (PII) en nubes públicas
- PCI DDS que el estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS) es un estándar exclusivo de seguridad de la información.
- SOC 3 que son informes del Control de Organización de Servicios

Su política de privacidad maneja la integridad, confidencialidad y disponibilidad, de datos personales y los de todos los grupos de interés y usuarios finales, acorde a la Legislación colombiana, dando cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, para la protección de datos personales.

Una propuesta integral de servicios lo que permite ser una herramienta estratégica para la efectiva toma de decisiones frente a la gestión misional en materia migratoria, lo que permite cumplir con el objeto de la contratación.

Por esta razón, se hace necesario realizar un proceso de contratación Directa para que el servicio sea prestado a la Entidad a través de un proveedor profesional y con experiencia en este campo, verificando así el desarrollo y proceso de gestión que realiza Migración Colombia como organismo civil de seguridad, siendo autoridad de vigilancia, control migratorio, verificación y de extranjería del Estado colombiano.

Revisados los requisitos técnicos y específicos esenciales, resulta conveniente para Migración Colombia suscribir un Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión cuyo objeto consiste en: " Contratar el servicio del centro de contacto al ciudadano para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudanía establecidos por Migración Colombia.".

De acuerdo a la ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.4.9 del Decreto 1082 de 2015 la prestación de servicios de apoyo a la gestión la entidad estatal se podrá contratar directamente con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que haya demostrado la idoneidad y experiencia directamente relacionada con el área de que se trate, sin que sea necesario haber obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto deberá dejar constancia escrita.

En constancia de lo anterior se firma en Bogotá a los 26 días del mes de julio de 2022.

WINSTON ANDRÉS MARTÍNEZ ACOSTA
SECRETARIO GENERAL

Elaboró: AYJC