

JUSTIFICACIÓN PARA ADICIÓN Y PRÓRROGA CONTRATO 039-2020

1. CONTRATO CONTACT CENTER A NIVEL NACIONAL

CONTRATO No. 039-2020.

PROVEEDOR: EMTELCO S.A.S.

Valor Prórroga sin IVA: \$5.332.507.645

Valor Prórroga con IVA: \$6.345.684.097

OBJETO: EL PROVEEDOR se obliga con **LA PREVISORA S.A.**, bajo la modalidad de outsourcing, a la prestación del servicio de operación y administración del Contact Center a nivel nacional, con la tecnología y conexiones pertinentes en las ciudades de Bogotá y Medellín (o en la ciudad donde opere el data center principal y alterno de **LA PREVISORA S.A.**).

ALCANCE: Algunas de sus actividades como Contact Center son: Brindar información general, recibir PQR'S, realizar encuestas, procesos de indemnizaciones (Front), ventas y entrevistas de conocimiento de cliente (Sarlaft), junto con las demás gestiones de servicio que requiera la organización; incluyendo, servicio para conmutador y soporte presencial en los procesos back office en las sucursales en donde se evidencie la necesidad, para apoyar de manera efectiva la atención en general a clientes, aliados y grupos de interés de **LA PREVISORA S.A.**

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE LA PRÓRROGA

La Gerencia de Servicio al Cliente convocó a las áreas, Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo, Gerencia de Planeación Estratégica, Gerencia de Tecnología y a la Oficina de Arquitectura Empresarial para establecer la necesidad de prorrogar el contrato actual o proceder a iniciar un proceso de contratación, con lo cual se logró establecer lo siguiente:

- Dentro de la ejecución del contrato se contó con la infraestructura y soluciones tecnológicas propias del contact center, como son:

- IVR,

JUSTIFICACIÓN PARA ADICIÓN Y PRÓRROGA CONTRATO 039-2020

- canales de conexión de voz y datos,
 - planta telefónica,
 - PQRs - SmartSupervisión y
 - soluciones para la atención de los clientes a través de canales digitales alternos:
 - Chat/Chatbot
 - PQRs – SmartSupervisión
 - Formulario web
 - APP Previsora
 - Whatsapp business
- Adicionalmente, se realizaron algunas soluciones tecnológicas a la medida para prestar el servicio del Contact Center y cumplir con las actividades descritas en el alcance, estas soluciones fueron:
- Administrador de PQRs - SmartSupervisión
 - Módulo Indemnizaciones
 - Radicación de siniestros (Autos e Hidrocarburos)
 - Rotador de talleres
 - Rotador de peritos
 - Video peritaje
 - Agendamiento de peritos
 - Reportes
 - Módulo Carga Bases
 - Consulta Taller
 - Radicación agenda asistencia
 - Reportes y tableros de control

Estas soluciones a la medida se consideran vitales para dar continuidad a la operación.

Del análisis realizado por las áreas involucradas se estableció:

JUSTIFICACIÓN PARA ADICIÓN Y PRÓRROGA CONTRATO 039-2020

1. La Previsora está expuesta a un riesgo muy alto generado por la dependencia con el proveedor respecto a las soluciones mencionadas anteriormente.
2. Se determinó que existe un riesgo de continuidad del negocio (mapa de riesgos) consistente en la infraestructura y soluciones tecnológicas vigentes a la fecha.
3. El cronograma de trabajo para desarrollar soluciones tecnológicas vigentes demanda un tiempo de trece (13) meses.

Por lo anterior, con el fin de dar continuidad de negocio y a fin de no impactar el servicio a nuestros clientes, se hace evidente la necesidad de suscribir la prórroga por un tiempo de trece (13) meses que implica un mayor plazo de la prestación del mismo servicio y en consecuencia se debe adicionar al contrato el presupuesto necesario para garantizar el pago de la prestación de los servicios durante el término de la prórroga. En lapso de estos 13 meses se realizarán desarrollos propios a través de la fábrica de Software que permitirán reducir la dependencia del proveedor actual y de esta manera salir a invitación abierta con un tiempo menor de empalme e implementación del nuevo operador del contacto center.

3. PRÓRROGA

- Se prorroga el contrato 039-2020, hasta el 30 de octubre de 2024.

- VALOR INICIAL DEL CONTRATO:

ONCE MIL DOSCIENTOS SETENTA MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS MONEDA CORRIENTE. (\$ 11,270,832,898 M/CTE.) Incluido IVA, este contrato cuenta con una adición de QUINIENTOS CINCO MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y TRES MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO PESOS MONEDA CORRIENTE (\$505.673.155 M/CTE), IVA incluido, para un valor total del contrato equivalente a la suma de ONCE MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS SEIS MIL CINCUENTA Y TRES PESOS MONEDA CORRIENTE (\$11,776,506,053 M/CTE), IVA incluido.

- VALOR DE LA PRÓRROGA Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:

El valor de la adición es de SEIS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL NOVENTA Y SEIS PESOS MONEDA CORRIENTE (\$6,345,684,096) incluido IVA, Esta se

JUSTIFICACIÓN PARA ADICIÓN Y PRÓRROGA CONTRATO 039-2020

encuentra respaldada con el **CDP 2023001386** con cargo a rubro de **GASTOS DE SINIESTROS** y subrubro **OTROS GASTOS DE SINIESTROS**, rubro y subrubro de **CALL_CENTER** y rubro y subrubro de **ADMINISTRACION_DE_LAS_COMUNICACIONES**.

Para un valor total del contrato equivalente a la suma de para un valor total del contrato equivalente a la suma de **DIECIOCHO MIL CIENTO VEINTIDÓS MILLONES CIENTO NOVENTA MIL CIENTO CUARENTA Y NUEVE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$18,122,190,149) incluido IVA**

a. INCREMENTO TARIFAS

Las tarifas actuales del contrato 039-2020 tendrán un incremento del 11% a partir del 1 de octubre de 2023 y para el año 2024 desde el 01 de enero, el incremento estará compuesto de la siguiente manera: **El 20% del incremento del IPC y el 80% del incremento del SMMLV** de acuerdo con los indicadores que decreta el Gobierno Colombiano. Tarifas que estarán vigentes hasta el 30 de octubre de 2024.

b. FORMA DE PAGO DE LA PRÓRROGA

LA PREVISORA S.A. efectuará el pago de la prórroga, en virtud de la prestación del servicio de operación y administración del Contact Center a nivel Nacional, de acuerdo con la siguiente distribución de presupuesto: *Se establece que el pago se efectuará de manera mensual a EL PROVEEDOR, de acuerdo con la siguiente distribución por la Gerencia de Servicio:*

AÑO	RUBRO	GASTO	IVA	TOTAL	SALDO DISPONIBLE 2023
OCT - DIC 2023	CALL CENTER	\$ 1.032.667.352	\$ 196.206.797	\$ 1.228.874.149	\$ 1.127.145.618
ENE - OCT 2024		\$ 3.481.223.631	\$ 661.432.490	\$ 4.142.656.121	
OCT - DIC 2023	ADMINISTRACION DE LAS COMUNICACIONES	\$ 70.197.039	\$ 13.337.437	\$ 83.534.476	\$ 160.467.576
ENE - OCT 2024		\$ 260.431.016	\$ 49.481.893	\$ 309.912.909	
OCT - DIC 2023	GASTOS DE SINIESTROS	\$ 103.606.923	\$ 19.685.315	\$ 123.292.238	\$ 561.836.395
ENE - OCT 2024		\$ 384.381.683	\$ 73.032.520	\$ 457.414.203	
TOTAL		\$ 5.332.507.644	\$ 1.013.176.452	\$ 6.345.684.096	\$ 1.849.449.589

c. MODIFICACIÓN DE GARANTÍAS

JUSTIFICACIÓN PARA ADICIÓN Y PRÓRROGA CONTRATO 039-2020

EL PROVEEDOR deberá expedir el certificado de modificación de garantías conforme los términos de la adición y prórroga suscrita.

d. TÉRMINOS Y CONDICIONES

Demás términos y condiciones continúan sin modificación.

4. REVISIONES PREVIAS

- a. **Junta directiva**, donde: De acuerdo con la justificación, el sustento técnico, tecnológico y de la junta directiva resuelve autorizar la solicitud de prórroga en tiempo de 13 meses y la adición del contrato 039-2020 por valor de \$6,345,684,097.
- b. **Comité Ordinario y Extraordinario de Estrategia y Gobierno del mes de agosto 2023** donde: De acuerdo con la justificación, el sustento técnico, tecnológico y de costos el comité resuelve recomendar presentar la solicitud de prórroga en tiempo de 13 meses y la adición del contrato 039-2020 por valor de \$6,345,684,097 a la Junta Directiva para su respectiva autorización.
- c. **Comité de Contratación sesión ordinaria del mes de marzo de 2023**
- d. **Comité de Contratación sesión ordinaria del mes mayo de 2023**
- e. **Comité de Contratación sesión ordinaria agosto 14 de 2023**, donde: De acuerdo con la justificación, el sustento técnico, tecnológico y de costos el comité resuelve recomendar una prórroga en tiempo de 13 meses y la adición del contrato 039-2020 por valor de \$6,345,684,097 incluido IVA. Así mismo, recomendó salir a invitación abierta a la finalización de la prórroga propuesta.

5. CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR EN ISOLUCIÓN

Periodo Evaluado: julio 2023.

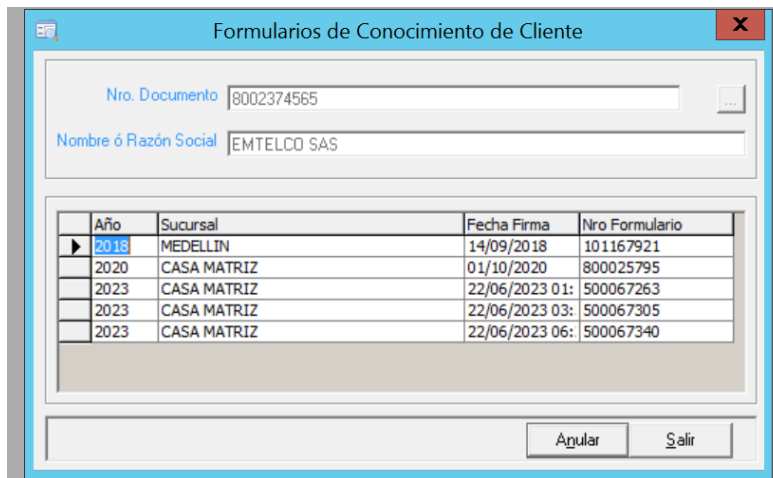
JUSTIFICACIÓN PARA ADICIÓN Y PRÓRROGA CONTRATO 039-2020

Calificación realizada al proveedor - EMTELCO S.A.S	
En el Producto/servicio	Contact Center
En el Momento de calificación	Evaluación Mensual
Con Puntuación de	82%
En la Fecha	23/ago./2023

Detalles de Calificación por atributo				
Atributo	Descripción	Calificación	Puntos	Comentario
CALIDAD	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos o pactados con nuestros proveedores	3	90	El proveedor durante el mes de julio de 2023 se presentaron los siguientes resultados en indicadores: Efectividad Operación: 87% Eficiencia Operación: 97% Capacitación: 99% Calidad Error Crítico: 94% Calidad Error No Crítico: 96% Rotación mensual: 3% Indisponibilidad del Sistema: NO Respuesta PQRS en tiempos: SI
OPORTUNIDAD	Cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos o pactados con nuestros proveedores	5	150	El proveedor realiza la entrega de informes en los tiempos establecidos
SERVICIO	Servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.	4	120	Durante el mes de julio presento 1 queja procedente para el contact center
AMBIENTAL	Cumplimiento de los requisitos establecidos mediante el contrato pactado con la compañía, sobre la política ambiental y los requisitos inherentes a la misma.	5	50	Se entregó certificación ambiental correspondiente al mes de julio

Niveles de Calificación			
Clasificación del Proveedor	Descripción de la Clasificación	Límite Inferior	Límite Superior
Aprobado	Excelente	90%	100%
En mejoramiento	Plan de mejoramiento	60%	90%
En revisión		0%	40%

6. ACTUALIZACIÓN Y CARGUE AL SISE DEL SARLAFT DEL PROVEEDOR



Año	Sucursal	Fecha Firma	Nro Formulario
2018	MEDELLIN	14/09/2018	101167921
2020	CASA MATRIZ	01/10/2020	800025795
2023	CASA MATRIZ	22/06/2023 01:	500067263
2023	CASA MATRIZ	22/06/2023 03:	500067305
2023	CASA MATRIZ	22/06/2023 06:	500067340

EMTELCO actualizó el SARLAFT, el 22/06/2023.

JUSTIFICACIÓN PARA ADICIÓN Y PRÓRROGA CONTRATO 039-2020

Se firma en Bogotá D.C. a los veintiuno (21) días del mes de septiembre de 2023.



DIANA PAOLA ARAGÓN RAMOS

Gerente de Servicio

Supervisora de Contrato



PAOLA MARÍA MERCADO CABRALES

Vicepresidente Comercial

Ordenador del gasto

Proyectó: Gustavo Adolfo García Herrera

Ricardo Alfaro Betancourt

Revisó: Diana Paola Aragón Ramos