SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO
ANEXO TÉCNICO

SIGLAS Y DEFINICIONES

Para una mejor comprensión del presente documento, a continuación se enlistan las siglas y conceptos técnicos del servicio a contratar:

- **ANS:** Acuerdos de niveles de servicios, es un acuerdo escrito entre un proveedor/contratista de servicio y el cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS permite a ambas partes llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, personal asignado al servicio, etc.

- **ASA:** Es el tiempo medio que una llamada permanece en la cola hasta que un agente la contesta.

- **CRM:** Customer Relationship Management se refiere a la herramienta tecnológica enfocada en la relación con el cliente, en donde pueden mantenerse conectados por medio de los diferentes canales y puntos de contacto con los clientes, optimizar los procesos, mejorar la satisfacción del usuario y conocimiento de la información propia de cada ciudadano.

- **IVR:** La respuesta de voz interactiva o sistema IVR (de la sigla en inglés Interactive Voice Response) es una tecnología de telefonía automatizada que interactúa con las personas que llaman a la línea de atención, por medio de un menú recaba la información requerida y enruta las llamadas a la opción solicitada.

- **KPIs:** Sigla que proviene de la frase en inglés key performance indicator (indicador clave de rendimiento), es una métrica cuantitativa que muestra cómo la operación avanza hacia los objetivos

- **MRTG:** Consiste en un script de Perl que utiliza el protocolo SNMP para controlar cualquier variable que se elija, y un rápido programa en C que registra el tráfico de datos y crea los gráficos para representarlos.

- **PNSC:** Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

- **SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

- **TMO:** El Tiempo Medio Operativo (TMO) es una métrica utilizada en los Contact Centers, el cual mide la cantidad media de tiempo que dedica un agente a una interacción con un usuario.

ANTECEDENTES Y CONTEXTO

De conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Decreto 2153 de 1992, el artículo 71 de la Ley 1151 de 2007, el Decreto 3523 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio es un organismo de carácter técnico con personería jurídica, que goza de autonomía administrativa, financiera, presupuestal y cuenta con patrimonio propio, denominada entidad estatal para efectos contractuales, de acuerdo a lo señalado en el literal b) del numeral 1° del artículo 2 de la Ley 80 de 1993.

En virtud de las normas antes citadas, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio la participación en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con la protección al consumidor, promoción y protección de la competencia, propiedad industrial y la protección de datos personales.

Como parte fundamental de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra el fortalecimiento y modernización del servicio al ciudadano, para así unir esfuerzos en el trabajo que ha desarrollado el Gobierno Nacional y contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional, contribuyendo de esa manera con los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, PNSC.

En virtud de lo anterior, dentro del proceso de rediseño organizacional de la Superintendencia de Industria y Comercio contenido en el Decreto 4886 de 2011, se creó la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, la cual para el adecuado desarrollo de sus funciones tiene asignados tres grupos de trabajo: Grupo de Comunicación, Grupo de Formación y Grupo de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 6, numerales 3 y 6 del Decreto 4886 de 2011 y en el artículo 2 de la Resolución 30911 de 2012, al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano le corresponden entre otra, las siguientes funciones:

- Atender de manera personalizada, documental o virtual al ciudadano o usuario que demande orientación sobre los servicios a cargo de la entidad, e indicar los procedimientos a seguir.
- Diseñar, implementar y coordinar los puntos de atención al ciudadano y la presencia institucional a nivel nacional, para el adecuado cumplimiento de la prestación de trámites y servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

- Recibir y direccionar internamente los trámites de las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, llevando así el respectivo control y seguimiento y presentando los informesperiódicos que sobre el particular se le soliciten.
- Proponer y gestionar la suscripción de convenios interinstitucionales en temas de atenciónal ciudadano sobre la funciones, trámites y servicios institucionales e informar al jefe la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial sobre el desarrollo de estos.
- Atender oportunamente y dentro de los términos legales las solicitudes que sean recibidas por el grupo de trabajo.
- Mantener actualizada la información a su cargo y utilizar en el desempeño de las funciones atribuidas, la tecnología institucional disponible.
- Presentar al jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial informes sobre los asuntos a cargo del grupo cuando así lo requiera y presentar a través del sistema integral de gestión institucional los reportes de labores con la periodicidad exigida en el plan de acción institucional.
- Proponer y actualizar los manuales de procesos y de procedimiento del grupo de trabajoen coordinación con la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial y la Oficina Asesora de Planeación.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Superintendencia de Industria y Comercio profirió la Resolución 62822 de 2013, por el cual se reglamentó el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas, y la Circular interna 007 del 3 de marzo de 2022, la cual establece los lineamientos para la atención de solicitudes en ejercicio del derecho de petición, labor a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Para el cumplimiento de lo anterior, y con el fin de garantizar la adecuada interacción entre los ciudadanos y la Superintendencia de Industria y Comercio, se cuenta con los canales y servicios:

- Telefónico: por este canal es posible la interacción verbal entre la entidad y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil.
- Virtual: este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chatbot, correo electrónico y redes sociales.
- Escrito: este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y/u orientación.
- Presencial: este es un canal en el que ciudadanos y la entidad interactúan en persona para realizar los trámites y solicitar servicios, información y/u orientación.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Estos canales a su vez tienen a disposición servicios específicos para atender a la ciudadanía, los cuales se detallan en el siguiente cuadro y que deben ser atendidos por medio de personal idóneo y capacitado para el correcto desarrollo de estos:

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE	DESCRIPCIÓN
Telefónico	Llamadas de entrada y salida	Línea atención Bogotá 6015920400 Línea Gratuita Nacional 6015920400	Por medio del canal de atención telefónica se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio. tales como los servicios de diálogo social, orientación jurídica, buzón fuera de horario y virtual hold. Así mismo, se realiza gestión de llamadas de salida para atender solicitudes propias del servicio, encuestas, restablecimiento de experiencia, entre otros.
	Diálogo social		
	Orientación jurídica		
	Buzón fuera de horario		
	Virtual Hold		
Presencial	Punto de Atención Bogotá	Sede central de la Superintendencia en Bogotá Carrera 13 No. 27 – 00	Canal por medio del cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Virtual	Video Llamada	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual	Servicio de atención en línea donde los ciudadanos tienen la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que adelantan en la SIC, en tiempo real, mediante un enlace en vivo y en directo con uno de los asesores de servicio. De igual forma cuenta con un servicio especial de atención por lengua de señas colombiana, trámites e Información General y especializada en Propiedad Industrial.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE	DESCRIPCIÓN
	Chatbot Gaby	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania	Servicio que se ejecuta a través de Gaby – una asistente virtual- que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de comunicación por texto, éste se encuentra ubicado en la página web de la entidad y usa tecnologías como inteligencia artificial/machine learning para brindar información a los ciudadanos.
	Redes Sociales (Instagram X Facebook)	Atención virtual de las redes sociales X, Facebook e Instagram	Servicio que se presta a través de diferentes cuentas en las que la SIC orienta a los ciudadanos acerca de los diferentes trámites que se pueden adelantar en la entidad, y atiende las consultas e inquietudes a través de las cuentas: Instagram: @superintendencia_sic X: @sicsuper Facebook: @Superintendenciadeindustriaycomercio Organización gubernamental
	SICFacilita	https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml	Servicio que implementa una herramienta de mediación en línea de la entidad, que funciona a través de una sala de chat virtual dirigida a consumidores y proveedores de productos o servicios, con el fin de facilitar la resolución de conflictos entre ambas partes, en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

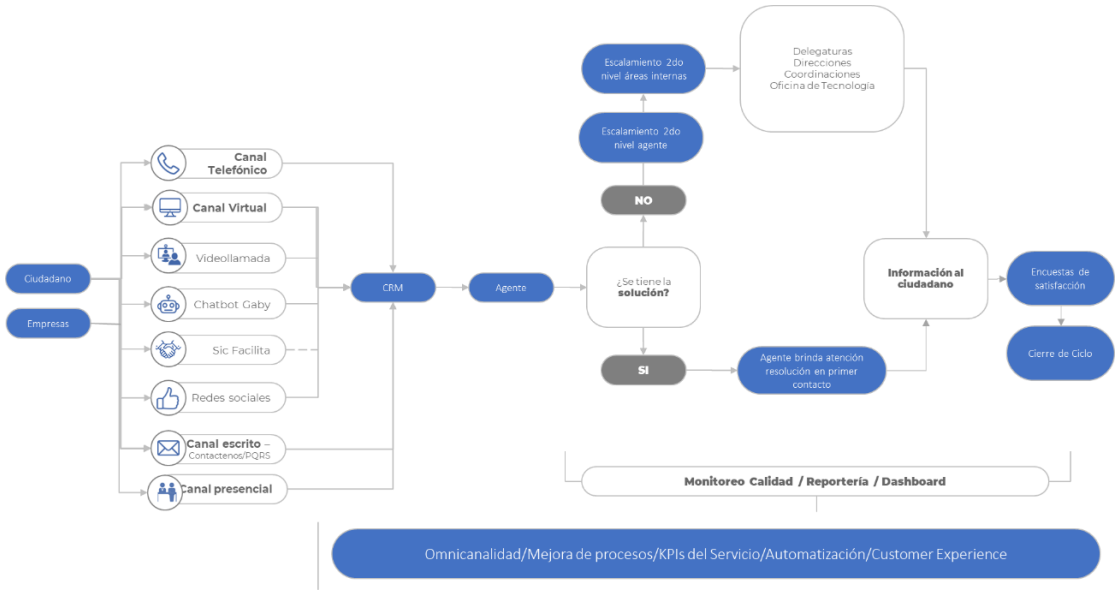
CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE	DESCRIPCIÓN
			adelantar un proceso de demanda al interior de la SIC. Para la gestión del servicio se brindan los accesos y permisos desde la entidad para los agentes designados para esta labor.
	Web Call Back	https://portalos.outsourcing.com.co:9570/	Servicio que opera con una herramienta informática que permite realizar la devolución de llamada al ciudadano y se encuentra disponible en la página web de la entidad.
	Agendamiento de citas	https://portalos.outsourcing.com.co:9544/	Servicio ubicado en la página web de la entidad en el que el ciudadano puede elegir la hora, fecha y ciudad para programar su visita al punto de atención presencial en Bogotá.
Escrito	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Otros/Backoffice	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias Radicación física	Este canal recepciona las solicitudes de los ciudadanos quienes presentan PQRFS por medio del módulo de la página web, botón de PQRFS y radicación física.

Fuente: Elaboración Propia Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano

A continuación, se ilustra el modelo de servicio que actualmente funciona para la atención al ciudadano:

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



Horarios operación canales y servicios

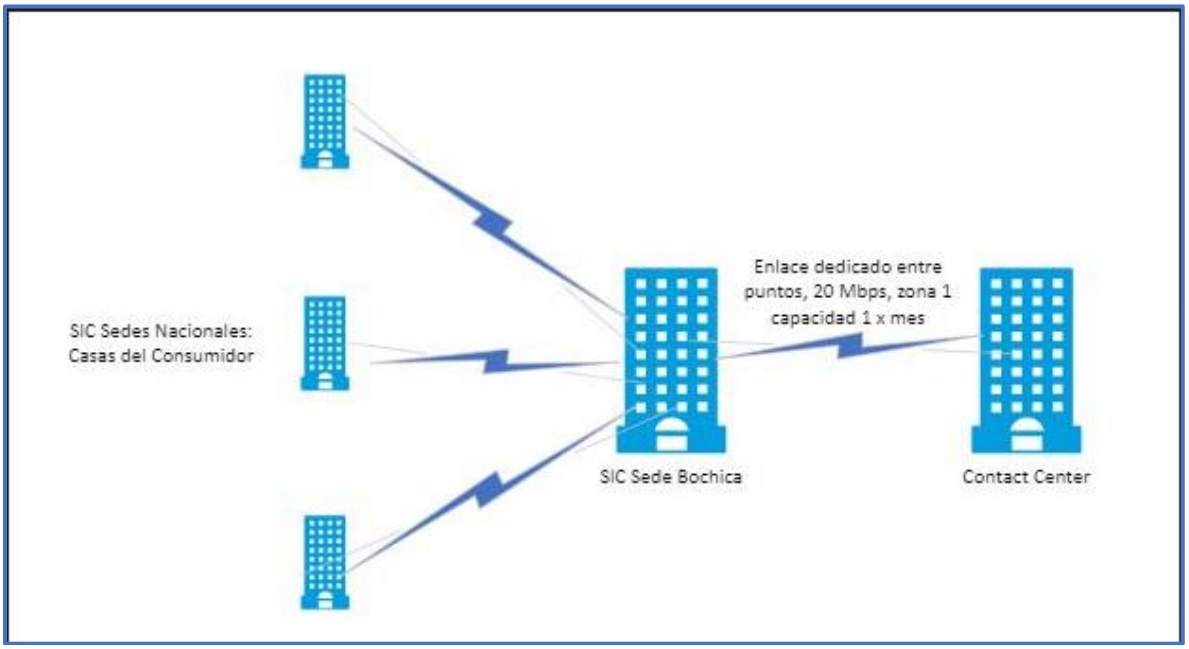
CANAL	SERVICIO	HORARIO
Telefónico	Llamadas de entrada y salida	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
	Diálogo social	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11: 00 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
	Orientación jurídica	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11: 00 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
	Buzón fuera de horario	Lunes a viernes 6:01 p.m. a 7:59 a.m. Sábado de 1:01 p.m. a lunes 7:59 a.m (incluido domingos y festivos)
	Espera virtual (Virtual Hold)	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
Virtual	Videollamada	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
	Videollamada Lenguaje de Señas	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm.
	Devolución de llamadas (Web call back)	7x4 la programación de la devolución de la llamada Devolución de la llamada: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m. (incluido domingos y festivos)
	Redes sociales	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
	SIC Facilita	Plataforma 7x24 Mediaciones 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

CANAL	SERVICIO	HORARIO
	Chatbot	7x24 Paso a agente Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
	Agendamiento de citas	7x24
Escrito	Backoffice	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Presencial	Sede principal Bogotá piso 3	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 4:30 p.m.

DIAGRAMA DE TOPOLOGÍA DE CONEXIONES PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL CONTAC CENTER DE LA SIC



FASES DEL CONTRATO A CELEBRAR.

FASES DE IMPLEMENTACIÓN, ESTABILIZACIÓN, OPERACIÓN Y FINALIZACIÓN

Fase 1 Inicio implementación y empalme

Una vez suscrita el acta de inicio el contratista deberá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes el plan de trabajo y cronograma que contenga:

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Anexo 1: Cronograma de trabajo que incluye:

i) La programación de las actividades de implementación que incluyan el empalme
ii) Programación de la contratación con el listado de los Agentes y personal vinculado a la operación, en las dos fases equipo trasversal y equipo operativo.
iii) La programación de las capacitaciones
iv) Programación de reunión entre las Oficinas de Tecnología de la entidad y el Contratista.
v) Programación de los desarrollos para la operación de los canales
vi) Programación de los accesos y conectividad entre la entidad y el Contratista.
vii) Programación de la migración de las líneas de atención y desborde de estas.
viii) Programación entrega de informes previstos para cada pago.

Anexo 2: La base de datos, hojas de vida con sus correspondientes soportes y copia de los contratos suscritos sobre la totalidad del talento con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral.

En la etapa de implementación definida desde el inicio del contrato hasta el 30 de abril de 2024, el Contratista debe contar con la conectividad requerida para el inicio de la operación, cubrir todos los perfiles, realizar todos los desarrollos descritos en el *Anexo 1.5 Desarrollos para la operación y* efectuar la capacitación inicial de los agentes, ***conforme al cronograma de trabajo aprobado por la supervisión*****,** para el adecuado inicio de la operación.

En esta fase de implementación la Entidad entregará al contratista la información relevante del funcionamiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, la información de consulta a los aplicativos de la Entidad, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, el IVR que se encuentre vigente para la grabación de los anuncios y los tiempos requeridos para iniciar la operación.

Con base en la información entregada por la entidad, en esta fase el Contratista deberá entregar:

- Propuesta de los KPIs o indicadores de gestión del proceso, de los canales de atención, parámetros de calidad, para revisión de la entidad.
- Propuesta de manual de calidad para la prestación del servicio, el cual debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, ya sea por parte de la Entidad o a solicitud por parte del Contratista.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

- Propuesta del plan de continuidad y los planes de contingencia, que contengan el conjunto de procedimientos y actividades alternativos a la operatividad normal de cada canal y servicio.
- Propuesta de migración del servicio, incluido el recurso humano y tecnológico.

Una vez entregadas las propuestas la entidad, procederá a su verificación y aprobación para la respectiva implementación. Adicionalmente, se definirán los mecanismos de reporte de indicadores y trámite de ANS como está establecido en el presente anexo.

Nota: Si el contratista al que se le adjudique el contrato es el mismo que presta los servicios en la actualidad, se ajustará el cronograma y la fase de inicio de acuerdo a lo concertado en las reuniones de inicio del contrato.

TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, se relacionan los tiempos de implementación de los servicios. Se consideran tiempos en paralelo, dado que se pueden realizar actividades de manera simultánea.

<table>
<tr><td>RECURSO HUMANO</td><td>Los servicios que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos en la siguiente tabla.

<table><tr><th>Tipo de Agentes</th><th>De 1 a 50 Agentes</th><th>Más de 50 Agentes</th></tr><tr><td>Agente técnico</td><td>5 días hábiles</td><td>20 días hábiles</td></tr><tr><td>Agente profesional</td><td>5 días hábiles</td><td>20 días hábiles</td></tr><tr><td>Equipo trasversal</td><td>5 días hábiles</td><td></td></tr></table></td></tr>
<tr><td></td><td>Tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la suscripción del acta de inicio.

El Recurso Humano comprende el gerente de cuenta, coordinador nacional, supervisor, líder de calidad y formador, los cuales deben estar aprovisionados para iniciar la operación, en la primera fase de alistamiento.</td></tr>
<tr><td>COMUNICACIÓN POR VOZ</td><td>Los servicios que involucren canales de comunicación por voz deben ser aprovisionados en 10 días calendario, a partir de la suscripción del acta de inicio.</td></tr>
<tr><td>COMUNICACIÓN POR TEXTO</td><td>Los servicios que involucren canales de comunicación por texto deben ser aprovisionados en 15 días calendario, a partir de la suscripción del acta de inicio.</td></tr>
</table>

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITALES AUTOMATIZACION	Los servicios que involucren canales de comunicación digitales automatización deben ser aprovisionados en 25 días calendario, a partir de la suscripción del acta de inicio.
RECURSO TECNOLOGICO	El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para la implementación de los Servicios BPO e integración de todos los servicios cuando aplique, deben estar disponibles para la operación de la Entidad en 30 días calendario, a partir de la suscripción del acta de inicio. Dentro de estos Servicios BPO se encuentran: Enlace dedicado entre puntos y horas de desarrollo. Dando cumplimiento dentro de los tiempos de implementación, 2 meses.

NOTA 1: La Entidad puede autorizar al Contratista el inicio de la operación con una cantidad de Agentes menor a la mínima exigida, en cuyo caso el Contratista deberá disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación.

NOTA 2: A los tres (3) meses de inicio de la operación el Contratista debe presentar un informe del desarrollo de la operación, resultados de los indicadores y evaluación de los agentes

Fase 2 Periodo de estabilización del servicio

Durante los tres (3) primeros meses de ejecución del contrato, el Contratista y la Entidad pueden complementar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación como parte de la estabilización del servicio.

En este periodo la entidad verificara el cumplimiento de los Servicios BPO solicitados en el presente anexo y en los denominados "*Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y Anexo 1 Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación"*

Durante este periodo la Entidad no realizará descuentos por los indicadores establecidos en los ANS. No obstante, la entidad puede aplicar descuentos en el caso de que el Contratista no cumpla con los ANS establecidos por (i) fallas en sus herramientas, o (ii) retrasos en la prestación del servicio causados por lentitud en los computadores de los agentes para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, (iii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios o (iv) inadecuada capacitación de los agentes, la

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Entidad puede aplicar el descuento correspondiente. Las partes deben verificar el segundo caso a través de pruebas de la aplicación en computadores con mayor rendimiento y verificando si es necesario que el Contratista proporcione equipos diferentes para eliminar estos retrasos.

En caso de no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

Basado en el comportamiento histórico de la demanda del servicio, la Entidad podrá argumentar el carácter estacional de su operación, con lo cual no será aplicable el ajuste de los umbrales de los ANS, conforme a los reportes del periodo de estabilización, pues no se estaría reflejando una situación homóloga a la realidad de la operación durante la vigencia del contrato. En su lugar, se actualizarán o escalarán periodo a periodo los umbrales de cumplimiento de los niveles de servicio de manera proporcional a la capacidad operativa de cada mes, previa definición de esta a partir del TMO meta definido, la ocupación mínima a cumplirse y la disponibilidad total de agentes. Lo anterior, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

Una vez finalizado el tiempo de estabilización del servicio, el Contratista debe entregar a la Entidad un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores y dimensionamiento sugerido.

El Contratista debe presentar un informe para en caso tal, actualizar los periodos de los umbrales de cumplimiento de los niveles de servicio de manera proporcional a la capacidad operativa de cada mes, previa definición de esta a partir del TMO, la ocupación mínima a cumplirse y la disponibilidad total de agentes. Lo anterior, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

El contratista deberá presentar una propuesta de cronograma de mejoramientos e implementación de mejores prácticas para la aprobación de la Supervisión del contrato, para lo cual debe contemplar que cada tres (3) meses contados desde la suscripción del acta de inicio, deberá presentar propuestas para la optimización recursos, canales y procesos. A los seis (6) meses deberá presentar propuesta de implementación de mejores prácticas del mercado, nuevas tecnologías que apunten al mejoramiento de los servicios de cara al ciudadano e indicadores de gestión. La Supervisión del contrato analizará y aprobará estas propuestas para implementación.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Fase 3 Operación y servicio

El contratista deberá prestar el servicio de operación de los canales de atención, de acuerdo con los siguientes requerimientos:

- Ubicación de la sede de operación: Las instalaciones deben estar ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C.
- Contar con sede alterna de contingencia para garantizar la prestación del servicio, la cual puede estar ubicada a nivel nacional.
- En el Anexo 1 Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación se encuentran las cantidades y requerimientos mínimos mínimas para operar.

La entidad entregará los guiones vigentes utilizados en la operación de los diferentes canales y servicio los cuales deben ser apropiados y mejorados de acuerdo con el desarrollo de la prestación del servicio.

De igual forma la entidad entregará los documentos, procedimientos, manuales o instructivos con la información de los procesos y productos gestionados por medio de los canales de atención.

En esta etapa se implementará las propuestas entregadas por el contratista y aprobadas por la entidad relacionadas con la operación de los canales, su seguimiento y medición.

Para la ejecución del contrato de contará con un servicio denominado bolsa de recursos para contingencias por incremento y novedades en la operación, el cual será utilizado previa autorización de la Supervisión para los casos en que se requiera incrementar los asesores y servicios contratados.

Monitoreo de la operación en sede

El Contratista debe contar, mínimo, con una (1) pantalla LCD o LED de mínimo 42” para el monitoreo y seguimiento, ubicada en la zona de operación en el contact center, que permita visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos altos y alertas de operación para la pronta toma de decisiones en beneficio de la prestación del servicio.

Herramientas de monitoreo remoto

El Contratista debe poner a disposición de la Entidad herramientas para realizar monitoreo y calidad. Así mismo realizar la parametrización que permita generar reportes

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas con tiempos altos de cada Agente; (vii) indicadores (a nivel de Agente o campaña) a monitorear en línea; y (viii) visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación, en power BI.

El Contratista debe disponer de mínimo dos (2) usuarios para la gestión de monitoreo de calidad, seguimiento y control de la operación, estos usuarios pueden ser de Power BI, sin embargo en la etapa de Fase 1 Inicio implementación y empalme se definirá de acuerdo con la propuesta entregada por el contratista.

Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. La Entidad podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.

Speech Analytics:

Dentro de las herramientas de monitoreo y calidad, el Contratista debe disponer de una herramienta que permita realizar de manera masiva el control de calidad a partir de las conversaciones almacenadas.

La herramienta debe permitir extraer información a partir del análisis de las conversaciones almacenadas. El análisis se realiza a partir del reconocimiento del habla, en el cual se transcribe la conversación a texto. Adicionalmente, se debe realizar el reconocimiento cualitativo, detectando las características del ciudadano en su forma de hablar, por ejemplo: Estado emocional, género, idioma, etc.

Se debe hacer el análisis de todos estos factores para obtener información de los ciudadanos, como sus gustos, preocupaciones, fallas de la operación, agentes y demás, finalmente se deben proponer las acciones de mejora tanto para la Entidad en su misionalidad en la operación, como para el Contratista en gestión de los servicios.

El uso de esta herramienta aplica sobre los canales de comunicación por voz, y sobre las transacciones grabadas.

El uso de la herramienta se contempla para llevar a cabo la auditoría de las transacciones en el mes y detectar errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con el ANS, así como para establecer oportunidades de mejora en la operación.

Cambios durante la operación

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

El Contratista debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la Entidad o necesidades de la operación.

Así mismo ajustar el IVR, grabar e implementar nuevos anuncios de acuerdo con el comportamiento de las atenciones y necesidades de la entidad.

GESTIÓN RECURSOS TECNOLÓGICOS

Equipos de Cómputo o Portátiles	El sistema operativo debe ser (i)Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Contratista debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos.
Conectividad	El Contratista debe garantizar una velocidad mínima de acceso a internet de 4Mbps por cada 40 puestos de trabajo durante la ejecución del contrato, cuando los servicios contratados están en la sede del Contratista. También debe garantizar la redundancia de la conectividad. El Contratista debe disponer de: i. Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda. ii. Una herramienta de administración de ancho de banda y de filtrado de contenido hacia páginas web, que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados. La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Diademas	Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.
Software de gestión de Agentes vinculados a la operación	El Proveedor debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar. La plataforma o software debe: • Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación • Visualizar el estado del personal en cualquier situación • Generar reportes diarios y consolidados • Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.
Mantenimiento	El Contratista debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a la Entidad para la operación de Servicios BPO y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio. El Contratista debe garantizar que los equipos siempre están en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios o remplazo de este en caso de que la falla no tenga solución. El Contratista debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo durante la ejecución del contrato y debe asumir los costos de realización del mantenimiento.
Grabación y Almacenamiento de transacciones	El Contratista debe realizar la grabación del 99.6% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada. La Entidad podrá definir la estructura del nombre de las grabaciones. El Contratista debe entregar las grabaciones de las

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	transacciones mensualmente en almacenamiento externo (Disco Duro) con cifrado a nivel de archivo o de disco, almacenamiento en la Nube o a través de un FTP, SFTP, en formato convencional deWindows o MP3 o el adecuado para que puedan ser descargadas y consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad para verificación de estas. El Contratista debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo doce (12) meses. El Contratista debe realizar la grabación de todas las transacciones generadas en los diferentes canales de atención contratados por la Entidades en las condiciones acordes a cada transacción generada en cada canal de atención y operación. Se debeinformar a la Entidad que tipo de información se graba y será entregada como soporte.
Sistema de gestión deaprendizaje (Aula virtual)	Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.
Copias de seguridad	El Contratista debe realizar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la Entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.
Seguridad de la infraestructura	El Contratista es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El Contratista es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes de la ocurrencia del incidente.

Finalización de la operación

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Dos (2) meses antes de finalizar el contrato, las partes deben acordar los reportes e información que debe ser entregada una vez finalizado el contrato y que sea requerida para la liquidación de este. Los reportes deben estar alineados con los reportes solicitados por la Entidad durante toda la ejecución del contrato.

Las actividades contempladas en el protocolo de finalización del servicio no significan costos adicionales para la Entidad, ni para el Contratista.

La Entidad y el Contratista definirán el protocolo para este proceso. El Contratista debe entregar la documentación de configuraciones y parámetros de los servicios contratados, procedimientos y tareas específicas contratadas sobre los servicios del cliente, información necesaria para que la Entidad pueda configurar sus servicios con otro Contratista al finalizar el servicio en el tiempo pactado de acuerdo con el protocolo de finalización del servicio.

El Contratista se obliga a retirar los equipos de las instalaciones de la Entidad dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio, así mismo debe entregar la información registrada en bases de datos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Requerimientos generales de Seguridad de Información: el Contratista se compromete a proteger apropiadamente la información de la Superintendencia de Industria y Comercio, para ello deberá:

- Realizar al inicio del contrato y al menos una vez al semestre un ejercicio de análisis de riesgos relacionados con la información (seguridad de la información y ciberseguridad) y servicio objeto del contrato e informar a la entidad sobre los riesgos identificados y los controles que ha adoptado para su prevención y mitigación, una vez terminado debe presentar a la SIC la matriz de riesgos relacionados con el servicio objeto del contrato.
- Dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – Política del SGSI de la Superintendencia de Industria y Comercio para los aspectos que aplique dentro del alcance del servicio contratado.
- Tener documentada la solución tecnológica así como los procesos y procedimientos administrativos que soportan el objeto del contrato.
- Emitir informes periódicos de su nivel de cumplimento sobre los acuerdos de niveles de servicios, mensualmente o de acuerdo al requerimiento de la Supervisión, es por ello que debe contar con metodologías, procedimientos y/o mecanismos para medir los compromisos adquiridos al respecto.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

- Contar con políticas de seguridad de la información y ciberseguridad que permitan mitigar los posibles riesgos que afectan la información objeto del presente contrato oficializadas y divulgadas hacia sus empleados, terceros y Contratista.
- No debe enviar información objeto del servicio por canales o mecanismos distintos a los definidos para el intercambio seguro de información con la Superintendencia de Industria y Comercio, ni a terceros ajenos al presente contrato.
- Dotar sus terminales, equipos de cómputo y redes locales de los elementos necesarios que eviten la instalación de programas o dispositivos que capturen la información.
- Sincronizar todos los relojes de los sistemas de información y componentes tecnológicos involucrados en el presente contrato. Se deberá tener como referencia la hora legal colombiana.
- Garantizar la seguridad en el acceso (para los casos en que aplique conforme a la herramienta tecnológica ofrecida.)
- Contar con controles físicos y/o lógicos la protección ante accesos no autorizados de los equipos de información asignados a la prestación de sus servicios, es decir todos aquellos dispositivos que interactúan con las plataformas informáticas de la Superintendencia de Industria y Comercio o que este designe para el acceso o conexión remota.
- Velar porque la información enviada esté libre de software malicioso.
- Establecer la política de contraseñas: Seguridad en el acceso, implementando controles de acceso basados en roles.
- Reportar todas las novedades (ingresos, vacaciones, licencias, retiros) del personal que disponga para la ejecución del contrato, con el fin de mantener únicamente los accesos requeridos para cumplir con el objeto del contrato, y contar con mecanismos de control para evitar que los asesores presten sus códigos y claves de acceso o utilice códigos de usuarios retirados.
- Realizar campañas de concientización al personal que disponga para la ejecución del contrato, sobre las responsabilidades adquiridas en el mantenimiento de la eficacia de las medidas de control de acceso, con respecto al uso de contraseñas y a la seguridad de la información puesta a su disposición.
- Garantizar que sus equipos de cómputo cuenten con el licenciamiento, soporte, mantenimiento y control de una herramienta de antivirus, la cual deberá proveer actualizaciones permanentes y protección residente en cada uno de los equipos objeto del contrato. El contrato de licenciamiento debe mantenerse vigente mínimo durante el plazo de ejecución del contrato.
- Los servidores dedicados a la campaña deben estar asegurados de acuerdo con el estándar de configuración segura (definido para la plataforma por el fabricante, exceptuando solamente aquellos requerimientos que entren en conflicto con el funcionamiento de la aplicación los cuales deben estar debidamente documentados.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al momento que tenga conocimiento o en que deba haber tenido conocimiento al respecto, lo que ocurra primero, de la alteración o manipulación de equipos o información relacionada con el servicio prestado, y las acciones tomadas para resolver el incidente. Para esto el contratista debe entregar en los primeros 15 días calendario siguientes a la suscripción del Acta de inicio del contrato, el procedimiento de gestión de incidentes de seguridad en donde se indique en detalle los pasos para administrar un incidente que incluye los contactos establecidos por parte del contratista para atender y analizar los incidentes.
- Cumplir con los demás requerimientos de ciberseguridad (para los casos en que aplique conforme a la herramienta tecnológica ofrecida.)
- Protección de Datos Personales: El contratista deberá hacer entrega a la Superintendencia de Industria y Comercio de la Política de Protección de Datos Personales y su aplicabilidad en cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del contrato dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de inicio del contrato. El uso de datos se realizará por un tiempo determinado y mientras se mantenga vigente el contrato, salvo acuerdo particular en contrario entre las partes y de manera no exclusiva, no cesible e intransferible. En ningún caso el uso de los datos comprenderá la cesión de la propiedad sobre los derechos de propiedad intelectual de la base de datos.
- Demostrar la adopción de buenas prácticas de seguridad de la información como el estándar ISO 27001 o relacionados.

INFORMES

El Contratista debe informar a la Entidad durante la operación, si necesitan variaciones en la cantidad de Agentes y puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.

La Entidad puede requerir la entrega periódica de los siguientes reportes de su operación y para todos los canales y servicios de la Entidad, sin embargo al inicio de la operación se acordará con el contratista los informes, reportes y periodicidad:

- Informe detallado acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico.
- Procedimiento de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, seguimiento y demás variables solicitadas por la Entidad.
- Reporte mensual de la herramienta de gestión de solicitudes donde se relacionen las solicitudes recibidas, la gestión realizada, los tiempos de solución y la solución entregada.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

- Evaluación de las sesiones de capacitación.
- Informe de las actividades realizadas por el Contratista en la prestación de cada servicio.
- Grabación de las llamadas gestionadas durante el periodo de la ejecución del contrato.
- El Contratista debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos.

Adicionalmente de manera mensual se requieren los siguientes informes:

- Atenciones por canal y servicio.
- Reportes descritos en el presente documento y en los anexos técnicos.
- Informe administrativo y financiero para la facturación.
- Informe financiero.
- Informe de calidad.
- Informe de capacitación.
- Requeridos por la Supervisión del contrato.

Estos informes, son los que actualmente se gestionan dentro del proceso de Atención al Ciudadano, sin embargo se pueden modificar durante la ejecución del contrato, de acuerdo con la dinámica de la entidad.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

REPORTES E INDICADORES

A continuación se listan los reportes que el contratista debe estar en capacidad de generar, los cuales se pactarán en conjunto y se medirán para la operación de la Superintendencia de Industria y Comercio, por canal y servicio de acuerdo con la necesidad de la entidad.

1. Total interacciones entrantes.
2. Total interacciones recibidas por IVR.
3. Total, interacciones atendidas por asesor.
4. Nivel de atención.
5. Nivel de servicio.
6. Total llamadas recibidas fuera de horario.
7. Abandonadas.
8. Porcentaje de Abandono.
9. TMO.
10. Rellamadas- Recontactabilidad.
11. Tiempo medio de espera – ASA.
12. Ocupaciones agentes.
13. Total de registros gestionados – outbound.
14. Total de registros efectivos- outbound.
15. Contactabilidad.
16. Efectividad sobre la base.
17. Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio por medio de los diferentes canales y servicios.
18. Tiempos de respuesta.
19. Solución en primer contacto.

ANS

La Entidad y el contratista pactaran los indicadores que se van a medir durante la ejecución del contrato. Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS ocurren sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 10% del valor total mensual facturado por todos los servicios.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

En el periodo de alistamiento, debe confirmará la fórmula de cálculo y el umbral definido para el nivel de servicio esperado, que se prevé continúe siendo, contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 20 segundos.

- Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO: Mide el tiempo que tarda el Contratista en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad
- Tiempos de aprovisionamiento: 4 días calendario de retraso o más: 3% de descuento sobre el servicio
- Disponibilidad de los Servicios BPO contratados: Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la entidad,
- Nivel de servicio para atención por voz: El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz. Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 20 segundos.
- Tiempo de atención canales: Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación por voz. Tiempo de atención <= 20 segundos.
- TMO (Tiempo Medio de Operación) Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad.
- Eficacia: Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones. Eficacia>= 98%
- Ocupación de Agentes en los canales de atención: Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes. El Contratista debe indicar a la Entidad el tiempo que demandan estas actividades dentro de la jornada laboral definida para la Operación. Teniendo en cuenta las variaciones mensuales que este indicador puede tener dadas las variables que intervienen como son, horario de atención, volumetría en los diferentes canales, esta ocupación puede variar y ser acordada para cada servicio entre el contratista y la Entidad. Ocupación>=80%.
- Rotación de recurso humano: El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Rotación < 5%

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

- Evaluación de conocimiento Agentes ECA: Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación. ECA >= 90%
- Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA: Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas. QUEJA < 1%
- Nivel de satisfacción de los Servicios BPO “s”: Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio.
- Precisión error crítico de usuario: “ecu”: Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final. ecu>=95%
- Precisión error crítico de negocio: “ecn”: Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.
- Auditoría efectuada por la Entidad a la medida de Precisión Error Critico de usuario “ae”: Mide el porcentaje de error critico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Contratista.

NOTA: Se deberán aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados, previo proceso de conciliación mensual o el que se establezca de común acuerdo para que las partes revisen la ejecución del servicio y se determine el descuento de ANS aplicable.

- **Sub anexos:**

Los siguientes documentos contienen el detalle del Recurso humano y especificaciones técnicas de servicio y operación, que deben ser cumplidos por el contratista:

- Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano
- Anexo 1 Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

- **Anexos.**

Para mayor claridad del contratista se adjunta la información relevante a la prestación del servicio, la cual deberá ser analizada y estudiada por este para la ejecución del contrato.

- Anexo 1.1 Volumetría canales
- Anexo 1.2 Tipificación
- Anexo 1.3 IVR Lunes – Sábado
- Anexo 1.4 IVR fin de semana
- Anexo 1.5 Desarrollos para la operación
- Anexo 1.6 Base preguntas Chatbot SIC
- Anexo 1.7 Pareto para implementar bots
- Anexo 1.8 TMO (Tiempo medio operativo)
- Anexo 1.9 Diagrama de Flujo ChatBot

Elaboró:
Componente Técnico: Delby Tatiana Latorre Cruz.
Componente Financiero: Johana Isleny Huertas Torres.
Componente Jurídico: Daniela Poveda Criollo y Maria Angélica Martínez Pardo

Revisó:
Coordinadora Atención al Ciudadano: Paola Andrea Mejía Hoyos
Enlace financiero OSCAE: Luz Dary Orjuela Ramírez
Enlace Jurídico OSCAE: María Claudia Osorio Bohórquez

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente