ANEXO 1 SUB ANEXO A RECURSO HUMANO

1. ***RECURSO HUMANO***

El contratista debe garantizar la siguiente estructura mínima para atender la operación (cargos y número de personal), para cada uno de los servicios contratados.

La entidad requiere que todo el personal cuente con dedicación total y exclusividad 100% a la operación de la Superintendencia de Industria y Comercio. A excepción del Gerente de Cuenta, quien como mínimo debe contar con 30% de dedicación a las actividades de la SIC.

Toda la responsabilidad derivada de los contratos de trabajo correrá a cargo exclusivo del contratista.

Para detallar las áreas del conocimiento que se mencionan en el presente documentos, consultar el siguiente link:
https://hecaa.mineducacion.gov.co/consultaspublicas/programas

A continuación se describen los perfiles con los que debe contar la operación:

ITEM (ANEXO TÉCNICO)	SERVICIO	CANTIDAD	REMUNERACIÓN MÍNIMA
1.1	Gerente de Cuenta	1	N/A 30% dedicación
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	2	7 SMMLV
1.3	Supervisor Servicios BPO	5	4 SMMLV
1.4	Líder de calidad	5	3,5 SMMLV
1.5	Agente Minero de Datos	1	5 SMMLV
1.6	Formador	3	3 SMMLV
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	5	3 SMMLV
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	78	3 SMMLV
1.9	Agente Profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	1	3.2 SMMLV
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	40	2 SMMLV
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	3	2 SMMLV
	Total	144	

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 deberá contar con un back up de agentes preseleccionados y capacitados con el fin de proveer los cargos en máximo cinco (5) días hábiles siguientes al momento en el cual queden vacantes por la rotación, igualmente debe contar con un back up del equipo trasversal para contar con los reemplazos máximo diez (10) días hábiles. (El costo lo debe asumir el contratista).

Equipo humano trasversal

Las personas presentadas en la propuesta pertenecientes al equipo humano trasversal, donde se encuentran: Gerente de cuenta (1), Coordinador/Jefe de Operación (2) Supervisor Servicios BPO (5), Líder de calidad (5) Agente Minero de Datos (1), Formador (3); no podrán ser modificadas salvo por autorización expresa y escrita del supervisor designado por parte la Superintendencia de Industria y Comercio, en un plazo máximo de (2) dos días hábiles. En todo caso, la persona que lo reemplace deberá cumplir con el perfil solicitado en el presente anexo técnico.

El contratista seleccionado deberá presentar con su propuesta de implementación, la relación de los siguientes roles, indicando su perfil académico, la experiencia de acuerdo con lo requerido por la entidad, con sus respectivos soportes.

Una vez suscrito el contrato, con el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, se deben hacer llegar, las hojas de vida con los respectivos soportes para aprobación por parte del Supervisor, de lo que se dejará constancia en el acta de inicio.

Rol	Cantidad
Gerente de cuenta	1
Coordinador/Jefe de Operaciones	2
Supervisor Servicios BPO	5
Líder de calidad	5
Agente Minero de Datos	1
Formador	3

Los roles mencionados anteriormente deben estar vinculados desde el inicio de la suscripción del contrato, ya que este equipo será el encargado de realizar el alistamiento, reuniones de empalme, y demás actividades descritas en la fase 1 Inicio implementación y empalme, de acuerdo al Anexo 1 Anexo técnico BPO.

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

Requerimientos y especificaciones:

Rol	1.1 Gerente de cuenta
Alcance	Servicio de gerente de cuenta de Contact Center, con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Gerente de cuenta / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Requerimientos Herramientas de Hardware y Software	• Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. • Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. • El Contratista debe brindar el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc), así como otorgar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Perfil	En las siguientes áreas del conocimiento: Profesional en Ciencias sociales, humanas y afines o Economía, administración, contaduría y afines, o Ingeniería y profesiones afines. Con especialización en áreas de conocimiento relacionadas con el pregrado.
Experiencia	Experiencia de sesenta (60) meses como profesional relacionada con dirección o administración o gerencia 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

	proyectos.
Remuneración mínima	Se debe cotizar dependiendo la disponibilidad del 30% de dedicación a las actividades propias de la operación de la SIC
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos. • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Actividades sugeridas	• Servir de punto de contacto con la Entidad, para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Definir las metas para la adecuada ejecución del contrato de acuerdo con los objetivos de la Entidad. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación de la Entidad. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisar informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad. • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del Proyecto.

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 de prestación del servicio	• Jornada Ordinaria
Tiempo mínimo servicio	• Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 90 días calendario

Rol	1.2 Coordinador (Jefe de Operaciones)
Alcance	Servicio de coordinador nacional en Contact Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Coordinador/ Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Requerimientos Herramientas de Hardware y Software	• Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. • Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. • El Contratista debe proveer el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc), así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Perfil	En las siguientes áreas del conocimiento: Profesional en Ciencias sociales, humanas y afines o Economía, administración, contaduría y afines, o Ingeniería y profesiones afines. Con especialización en áreas de conocimiento relacionadas con el pregrado.

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

Experiencia	Experiencia profesional mínima de 24 meses relacionada con gerencia, uorganización, o administración, o logística, o afines.
Remuneración mínima	Siete (7) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el incremento del SMMLV decretado porel Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Actividades sugeridas	• Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad, de acuerdo con los canales y/o servicios asignados. • Articular con las personas designadas por la entidad, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros) con el fin de no afectar la continuidad de la prestación del servicio. • Realizar los escalamientos identificados en la operación a la entidad y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas. • Apoyar las labores de sistematización de información. • Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación de la Entidad. • Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad. • Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte 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

	• Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada durante la operación. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 60 días calendario.

Rol	1.3 Supervisor Servicios BPO
Alcance	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Contact Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Supervisor Servicios BPO / Mensualmente
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del servicio	La ratio para la prestación del servicio es de un (1) supervisor por cada veinticinco (25) Agentes en los canales de atención.
Requerimientos Herramientas de Hardware y Software	• Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. • Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. • El Contratista debe proveer el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc), así como brindar el acceso necesario

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

	a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Perfil	En las siguientes áreas del conocimiento: Profesional en Ciencias sociales, humanas y afines o Economía, administración, contaduría y afines, o Ingeniería y profesiones afines.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.
Remuneración mínima	Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Actividades sugeridas	• Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad. • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros). • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados 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

	actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición. • Identificar necesidades formativas. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.
Horarios de prestación del servicio	• Jornada Ordinaria
Tiempo mínimo servicio	• Mínimo el tiempo de duración de la campaña.

Rol	1.4 Líder de calidad
Alcance	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Contact Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Líder de Calidad / Mensualmente
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del servicio	La ratio para la prestación del servicio es de un (1) líder de calidad por cada veinticinco (25) Agentes en los canales de atención.
Requerimientos Herramientas de Hardware y Software	• Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.

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

	• Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. • Los líderes de calidad deben contar con cable de alta flexibilidad y duración, con mini conector de desconexión rápida que permite dejar la llamada en espera, sin tener que quitarse la diadema, dando libertad para realizar actividades a distancia del equipo telefónico. El Contratista puede contemplar alternativas como Chat para ejercer las actividades de calidad de la Operación. • El Contratista debe proveer el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc), así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes
Perfil	En las siguientes áreas del conocimiento: Profesional en Ciencias sociales, humanas y afines o Economía, administración, contaduría y afines, o Ingeniería y profesiones afines.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años como auditoria de calidad a Centros de Contacto
Remuneración mínima	Tres puntos cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales y habilidad para el trabajo en equipo. • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas • Capacidad de análisis y organización de datos • Buena redacción, ortografía y capacidad de transmisión de ideas por escrito • Capacidad para transmitir información en ambientes pedagógicos
Actividades sugeridas	• Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados 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

	actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. • Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad. • Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención. • Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. • Identificar oportunidades de mejora. • Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria
Tiempo mínimo servicio	Mínimo el tiempo de duración de la campaña u horas contratadas por la Entidad.

Rol	1.5 Agente Minero de Datos
Alcance del servicio	Servicio en Contact Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados que desarrolla actividades de recolección, extracción, almacenamiento, análisis y estadísticas de la información recolectada en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de comunicación. Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente Minero de Datos / Mensualmente

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

Características requeridas	Descripción del requerimiento
Perfil	• En las siguientes áreas del conocimiento: Profesional en Ciencias sociales, humanas y afines o Economía, administración, contaduría y afines, o Ingeniería y profesiones afines. Con especialización en áreas de conocimiento relacionadas con el pregrado.
Actividades sugeridas	• Recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa. • Realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos.
Herramientas de Hardware y Software	• Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. • Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. • El Contratista debe suministrar la herramienta de software para realizar las actividades de minería de datos, que puede ser un desarrollo propio o, software debidamente licenciado. • La herramienta de software para realizar las actividades de minería de datos debe permitir como mínimo: a) Generar reportes de indicadores de productividad, efectividad, calidad y satisfacción del ciudadano. b) Obtención de informes de auditoría del ingreso de usuarios a las aplicaciones que utilizaron, cambios en la configuración, etc. c) Generar reportes basados en métricas sobre el desempeño del Agente y su disponibilidad. d) Capacidad de manipulación e integración de archivos planos estructurados de tamaño superior a una (1GB) e) Generar reportes basados en métricas sobre diferentes

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

	variables de servicio de la operación de la Entidad. f) Detalle de todas las interacciones que pasaron por el IVR, su navegación y la derivación por skill o cola de atención. g) Informes de consumo telefónico por extensiones, centro de costos, llamadas locales, nacionales, celulares e internacionales. h) Creación y edición de plantillas con reportes personalizados. i) Análisis descriptivo, inductivo y predictivo, supervisados y no supervisados. j) Generación de gráficos que faciliten la lectura de la información y análisis. k) Demás reportes e información que requiera la Entidad acorde con la operación. l) Automatización de Reportes.
Remuneración mínima	Profesional especializado: Cinco (5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria
Tiempo mínimo servicio	Mínimo 30 días calendario

Rol	1.6 Formador
Alcance del servicio	Servicio de formador con destrezas en el manejo de los métodos, técnicas y recursos didácticos, manejo de expresión verbal y escrita sencilla, clara, precisa, actitud para convencer, con conocimientos en psicopedagogía y didáctica.
Unidad de facturación del servicio	Formador / Mensualmente
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del servicio	Jornada ordinaria

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

Herramientas de Hardware y Software	• Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. • Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. • El Contratista debe proveer el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc), así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Perfil	En las siguientes áreas del conocimiento: Profesional en Ciencias sociales, humanas y afines o Economía, administración, contaduría y afines, o Ingeniería y profesiones afines.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años en proceso de formación en call center
Remuneración mínima	Tres (3) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales y habilidad para el trabajo en equipo. • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas • Capacidad de análisis y organización de datos. • Buena redacción, ortografía y capacidad de transmisión de ideas por escrito. • Capacidad para transmitir información en ambientes pedagógicos
Actividades sugeridas	• Formar a los Agentes nuevos y antiguos al inicio de la operación • Brindar retroalimentación y hacer seguimiento a los Agentes en caso de detectar fallas en 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

	• Mantener actualizada a la operación respecto a los cambios que la Entidad implemente o requiera. • Generar los distintos informes con relación a las actividades realizadas y los resultados obtenidos. • Elaborar manuales de capacitación y procesos operacionales. • Realizar evaluaciones periódicas de seguimiento para medir el conocimiento de los Agentes. • Programar inducción y entrenamiento a los Agentes en los proyectos que se atienden de la Entidad. • Prestar apoyo y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio. • Identificar posibles problemas y realizar planes de acción, medidas correctivas, preventivas y de mejora. • Acudir a las capacitaciones y reuniones programadas por la Entidad. • Manejo de los Agentes para resolver las inquietudes e identificación de • Problemas. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.
Horarios de prestación del servicio	• Jornada Ordinaria
Tiempo mínimo servicio	Mínimo el tiempo de duración de la campaña

OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN:

Canal	Servicio/Detalle	Perfil	
		Profesional	Técnico
Presencial	Punto principal Bogotá	5	1
Telefónico	Línea de atención	22	15
Virtual	Videollamada	4	0
	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1	0

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/Detalle	Perfil	
		Profesional	Técnico
	Chat - Desborde Chatbot	7	0
	SICFacilita	15	1
	Redes sociales	0	3
Escrito	Backoffice	30	23
	Total	**84**	**43**

Descripción:

Rol	1.7 Agentes Profesionales en Derecho Presenciales Bogotá
Alcance del servicio	Servicio de atención presencial de contacto personal y directo con el ciudadano o usuario, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agentes Profesionales en Derecho Presenciales Bogotá/ Horario - Mensualmente
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Perfil	Profesional en Derecho
Actividades sugeridas	• Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios y trámites que se realizan en la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Realizar entrevistas personalizadas y talleres según 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

	instrucciones dela Entidad. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
Puesto de trabajo	La Entidad suministrará el mobiliario silla y mesa, archivador o cajón opcional donde se ubicará el Agente. La Entidad suministrará la corriente eléctrica, para la instalación de las herramientas de Hardware y Software con que desarrollará el trabajo el Agente.
Requerimientos Herramientas de Hardware y Software	El Agente debe estar dotado con computador de escritorio que tiene integrado la unidad central de proceso (CPU), teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. • Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. • Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. El Contratista debe suministrar el software o plataforma que permita tipificar y capturar los datos el ciudadano atendido por el Agente en contacto personal en la herramienta de hardware definida para este servicio y posteriormente cargar la información en el software o plataforma de centro de contacto. Los datos mínimos que se deben capturar del ciudadano con el software o plataforma son:

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 número único de registro • Fecha y hora de atención • El Agente que atiende al ciudadano • El municipio y departamento de procedencia de atención. • Información del ciudadano que es atendido (de acuerdo a los parámetros vigentes) • Número de identificación del ciudadano • Tema a consultar • Observaciones El Contratista debe proveer el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, etc), así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria
Remuneración mínima	Tres (3) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Entrenamiento en Servicios BPO	El Contratista previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Contratista. El contratista debe disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, en un tiempo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, para atender los requerimientos de la ciudadanía; la capacitación inicial de los agentes de Contact Center deberá ser asumida por el contratista, de tal forma que al momento de realizar la conexión para la atención de los canales, no se afecten los indicadores de calidad, las metas de los niveles de servicio y eficacia y la información que se brinde acorde con lo previamente documentado

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

	Nota: Todo el personal debe estar contratado para el inicio de la operación.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad	La Entidad se encargará de entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad, sede del Contratista o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento será preparado y suministrado por la Entidad.

Rol	1.8 Agentes Profesionales en carreras administrativas
Alcance del servicio	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar en la línea de atención inbound/outbound, chat (desborde chatbot), videollamada, SICFacilita, Backoffice y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente en Sitio / Mensualmente
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Nivel educativo	En las siguientes áreas del conocimiento: Profesional en Derecho, Ciencias sociales, humanas y afines o Economía, administración, contaduría y afines, o Ingeniería y profesiones afines. De los 78 asesores para este servicio, se requiere que (45) sean Profesionales en Derecho, quienes estarán asignados a SICFacilita (15) y Backoffice (30)
Actividades sugeridas	**Línea, Chat (desborde chatbot), videollamada**

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

	• Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Ofrecer atención diferencial a los ciudadanos que presenten alguna condición de vulnerabilidad que se contacten a través del servicio de *“diálogo social”,* con el fin de dar respuesta clara y sencilla a las consultas y/o procesos que estos tengan con la Superintendencia de Industria y Comercio.} • Brindar el apoyo pedagógico necesario para construir e implementar técnicamente en el servicio de *“diálogo social”,* desde una perspectiva social y humana que

	favorezca la atención de población diferencial. **SICFACILITA** • Revisar los reclamos que ingresan y son asignados, si el reclamo presenta alguna inconsistencia de carácter técnico, se debe reportar en la bitácora de soporte correspondiente, en caso tal que la SIC no sea competente, debe elaborar la respuesta correspondiente informando al consumidor la razón por la cual su caso no puede ser atendido en la plataforma o si se trata de una duplicidad realizar el respectivo cierre. • Activar los chas de mediación en el horario estipulado • Desarrollar el chat de mediación cumpliendo con el del protocolo establecido • Generar las actas correspondientes al finalizar cada sesión de chat, según sea el caso (con acuerdo o contrato de transacción, sin acuerdo, o por inasistencia) • Diligenciar la matriz de novedades que se presentan en los chats de mediación, tipificando información con la fecha de la mediación, radicado, mediador, Proveedor, consumidor, observaciones (donde se indican novedades como inasistencia de las partes, inconvenientes técnicos de cualquiera de las partes, solicitudes de las partes, etc.) • Tipificar en la herramienta dispuesta (OCM) la gestión diaria, es decir, la finalización de las reclamaciones en cualquiera de los estados de la plataforma SICFacilita, con su respectiva observación y/o novedades y fecha, independiente de si se llegó a una sesión de chat. • Realizar el contraste con el sistema de trámites de la entidad de todos los documentos gestionados, de acuerdo con cada uno de los cierres de la plataforma SICFacilita e identificar alguna novedad, reportarla en la base correspondiente y hacer el debido seguimiento hasta que sea superada. • Reportar a los administradores de la plataforma de forma inmediata cualquier inconveniente técnico o incidente que presente la plataforma y que impida el normal desarrollo de la gestión, con el fin de generar el respectivo reporte de incidencia a la OTI • Responder por correo electrónico los mensajes enviados

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

	por consumidores y Proveedores es detallando la información solicitada y realizando la gestión a que haya lugar. • Escalar a través de OCM los presuntos incumplimientos notificados por el consumidor, de los diferentes cierres favorables en la plataforma SICFacilita, con el fin de notificar al Contratista de la novedad. • Asistir a las capacitaciones y/o reuniones citadas por parte de la Entidad. **Backoffice – Canal escrito.** • Revisar integralmente las actividades realizadas por los agentes desde el ámbito jurídico y de acuerdo con los lineamientos de la entidad. • Revisar las respuestas de los agentes técnicos para garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de "Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones". • Revisar las respuestas de los agentes técnicos para validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Evaluar el contenido de las comunicaciones generadas verificando que los documentos relacionados en las mismas se encuentren en su totalidad. • Revisar oportunamente y aprobar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda. • Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos.

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

	• Brindar apoyo a los demás canales del grupo de atención al ciudadano a fin de mitigar las consultas y contingencias que se lleguen a presentar. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
Puesto de trabajo en sitio	El Agente debe estar dotado con: • Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. • Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. • Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. • Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, 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. Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.
Requerimientos Herramientas de Hardware y Software	El Contratista debe proveer el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc), así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes. **Videollamada** • Equipo de cómputo, con cámara web HD o de alta calidad, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o 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

	versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. • Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. • Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, 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. • El Contratista de servicios debe garantizar con un enlace a internet, dar cumplimiento a los niveles de servicio definidos. En todo caso el enlace a internet deber ser mínimo entre 2Mbps y 4 Mbps, por cada 40 Agentes dispuestos para atención con videollamada. • El origen de la videollamada proviene desde la página web de define la Entidad para lo cual, el Contratista debe realizar la configuración y parametrización que permita realizar la conexión con video con el Agente. • Se contempla adicionalmente, atención por videollamada a través de otros canales/servicios de atención que permitan realización de videollamada. • El servicio debe ser prestado bajo protocolos seguros. Ej: https • El Contratista debe proveer el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc), así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes. • Para el servicio de videollamada, se debe contar con un backing virtual para la atención con la imagen de la entidad de acuerdo con el Manual de Imagen establecido, el cual debe ser previamente aprobado por la supervisión del contrato.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria

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

Remuneración mínima	Tres (3) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Entrenamiento en Servicios BPO	El Contratista previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Contratista. **Nota:** Todo el personal debe estar contratado para el inicio de la operación.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad	La Entidad se encargará de entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad, sede del Contratista o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento será preparado y suministrado por la Entidad.

Rol	1.9 Agente Profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)
Alcance del servicio	Servicio de atención en *las* instalaciones del contact center que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, con habilidades para lograr competencia comunicativa en lengua de señas colombiana o interpretarlas; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación

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

	del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente lenguaje de señas colombiana (Modalidad y Horario de servicio) /Mes
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del Agente	Agente profesional ciencias sociales humanas y afines
Actividades sugeridas	Realizar las siguientes actividades en lengua de señas colombiana: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Orientar a los ciudadanos en materia de protección al

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

	consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, protección de datos personales y en las demás delegaturas y/o áreas misionales, respecto a los criterios, procedimientos y mecanismos, dispuestos para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio
Herramientas de Hardware y Software	• Equipo de cómputo, con cámara web HD o de alta calidad, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. • Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. • Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. • Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, 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. • El Contratista de servicios debe garantizar con un enlace a internet, dar cumplimiento a los niveles de servicio definidos. En todo caso el enlace a internet deber ser mínimo entre 2Mbps y 4 Mbps, por cada 40 Agentes dispuestos para atención con videollamada. • El origen de la videollamada proviene desde la página web de defina la Entidad para lo cual, el Contratista debe realizar la configuración y parametrización que

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

	permita realizar la conexión con video con el Agente. • El servicio debe ser prestado bajo protocolos seguros. Ej: https • El Contratista debe proveer el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc), así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Horario de disponibilidad del servicio	Jornada Ordinaria
Remuneración mínima	Tres puntos dos (3,2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Entrenamiento en Servicios BPO	El Contratista previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Contratista. **Nota:** Todo el personal debe estar contratado para el inicio de la operación.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad	La Entidad debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad, sede del Contratista o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por 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

Rol	1.10 Agentes Técnicos en carreras administrativas 1.11 Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas
Alcance del servicio	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar en la línea de atención inbound/outbound, chat (desborde chatbot), videollamada, SICFacilita, Backoffice y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente en Sitio / Mensualmente
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Perfil	Agente técnico
Puesto de trabajo en sitio	El Agente debe estar dotado con: • Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. • Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. • Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. • Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, 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. Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.

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

Actividades sugeridas	**Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de "Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones". • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias. • Revisar oportunamente y realizar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda. • Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance 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

	Presencial Anfitrión Recepción Bogotá • Direccionar a los ciudadanos a los módulos de atención respectivos • Registrar datos del ciudadano objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Redes sociales** • Gestionar y brindar respuesta a las consultas, comentarios o solicitudes que los ciudadanos hagan llegar a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las Redes Sociales (Facebook, X, Instagram). • Verificar el contenido de la interacción, pues con su respuesta representa a la Entidad; el agente debe evaluar si contesta o no, teniendo en cuenta Circulares, procedimientos yo manuales entregadas por la entidad • Identificar a los líderes de opinión que impulsan los temas relacionados con la entidad. • Monitorear el panorama corporativo identificando oportunidades o amenazas relacionados con el quehacer de la entidad y los temas de su competencia. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio
Requerimientos Herramientas de Software	El Contratista debe proveer el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc), así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes. El Contratista debe disponer de una herramienta de gestión de redes sociales que permita la gestión de interacciones

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

	a través de Facebook y Twitter, a través de “mensajes directos” (privados) o a través de “mensajes públicos”. La herramienta debe gestionar las conversaciones en redes sociales, sincronizar los comentarios y menciones en las diferentes redes y que alerte de las notificaciones. La herramienta debe permitir la generación de reportes de operación de las redes sociales, realizar análisis con los datos obtenidos, unificar todas las interacciones en una sola cola de atención. La herramienta de software que disponga el Contratista debe permitir: • Reportes de tráfico digital • Reporte de gestión de casos • Medición de indicadores como ASA, AHT, ART %Nivel de servicio • Reporte de transferencias • Reporte de productividad del agente • Nivel de servicio configurable • Visualización del historial de casos • Capturas de datos personales • Manejo de respuestas automática • Etiquetado automático de conversaciones • Plantillas de respuestas automáticas • Historial de casos previos del cliente • Manejo de Bases de conocimiento • Configuración de días laborables • Administración automática por medio de ACD El Contratista debe proveer el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc), así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes antes

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

	de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Entrenamiento en Servicios BPO	El Contratista previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Contratista. **Nota:** Todo el personal debe estar contratado para el inicio de la operación.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad	La Entidad se encargará de entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad, sede del Contratista o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento será preparado y suministrado por la Entidad.

DISTRIBUCIÓN *POR SERVICIO*

Conforme los perfiles mencionados anteriormente, se relaciona la distribución de asesores por servicio quedando de la siguiente manera:

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

Descripción Servicio	Distribución estimada asesores								Total
	LINEA	DESBORDE CHAT - CHATBOT	VIDEOLLAMADA	SICFACILITA	BACKOFFICE	PRESENCIAL	RRSS	STAFF	
Gerente de Cuenta								1	1
Coordinador/Jefe de Operaciones								2	2
Supervisor Servicios BPO	2			1	1			1	5
Líder de calidad								5	5
Agente Minero de Datos								1	1
Formador								3	3
Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá						5			5
Profesionales	22	7	4	15	30				78
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)			1						1
Agentes Técnicos	15	0		1	20	1	3		40
Agentes Técnicos entidad					3				3
TOTALES	39	7	5	17	54	6	3	13	144

El Contratista debe prever los crecimientos de los volúmenes de las atenciones realizando el dimensionamiento por capacidad de acuerdo al número de personas y al presupuesto, así mismo garantizar que todos los agentes tengan acceso a las diferentes plataformas, licencias y demás herramientas para propender por una atención omnicanal, en los casos que se requiera apoyo especifico en algún canal o servicio se debe contar con la flexibilidad de conexión con el fin de atender la demanda presentada y atender oportunamente al ciudadano garantizando el cumplimiento de indicadores y ANS.

Se deja claridad que el licenciamiento se requiere para los perfiles de asesores y staff para la atención de los canales que se determinan a continuación:

Descripción Servicio	Detalle		
	Canal virtual SICFacilita	Canal escrito BackOffice	Todos los canales (Transversal)
Gerente de Cuenta	-	-	1
Coordinador/Jefe de Operaciones	-	-	2
Supervisor Servicios BPO	1	1	1
Líder de calidad	-	-	5
Agente Minero de Datos	-	-	1
Formador	-	-	3
Profesionales	15	30	
Agentes Técnicos	1	20	0
Agentes Técnicos entidad	-	3	0
Total	**17**	**54**	**13**

Al tercer mes de operación, el contratista debe presentar una propuesta de dimensionamiento por canal y servicio, así mismo reportar a la supervisión del contrato cualquier novedad y propuesta de mejoramiento para la ejecución del contrato.

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

Nota: Dentro del plazo establecido para presentar las hojas de vida del personal, el Contratista deberá detallar el valor del costo del Recurso Humano indicando el salario a pagar más el desglose del valor de los demás componentes por perfil requeridos en el presente anexo. En todo caso el contratista deberá garantizar como mínimo el pago de salarios establecidos en el presente anexo para el personal requerido.

Agentes de Reserva:

-Contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el Proveedor debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado durante toda la ejecución del contrato.
-Los Agentes de reserva deben ser del mismo perfil del Agente que se ausenta temporalmente y debe estar a disposición del Proveedor para suplir las ausencias temporales presentadas en la inmediatez, deben estar formados y capacitados tanto en producto como en el uso de las herramientas necesarias para operar el servicio y el Proveedor debe capacitar en los temas propios de la operación de la Superintendencia de Industria y Comercio donde suplirá la ausencia.

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

CAPACITACIÓN

Inducción, Capacitación y Evaluación:

El contratista deberá garantizar la transferencia y aseguramiento del conocimiento a través de los procesos, lineamientos, instructivos, políticas indicadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, generando el desarrollo de las competencias necesarias al personal permitiendo así contar con un adecuado conocimiento para brindar la información y gestión de las solicitudes de los ciudadanos y/o a los diferentes grupos de interés.

La Entidad se encargará de entrenar, capacitar y formar a máximo 3 agentes con el rol de formadores, para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte de los Agentes, por lo tanto, se contará con el acompañamiento de la entidad para asegurar los conocimientos y la curva de aprendizaje de los formadores.

Para el desarrollo de la capacitación presencial, el contratista debe contar con:

- Salas de capacitación, que debe estar ubicada en la misma sede donde opera el contact center.
- Tablero acrílico, marcadores y borradores.
- Proyector.
- Computador para la proyección.
- Material de apoyo tales como hojas, esferos, lápices entre otros.
- Acceso a Internet.
- Red local y Wifi.
- Iluminación.
- Habilitación a los aplicativos requeridos por la SIC.
- Canales de conexión a internet o datos para conexión a la SIC (VPN) “tecnología de red que se utiliza para conectar una o más computadores a una red privada utilizando internet”.

En caso de requerirse el desarrollo de talleres o actividades especiales, será necesario contar con mínimo 30 sillas y 30 computadores en la sala de capacitación.

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

Así mismo, el contratista deberá garantizar la realización de pre-turnos (15 minutos antes de iniciar el turno de trabajo) y post turnos (15 minutos después del turno de trabajo) obligatorios para todos los agentes y estos deberán realizarse de manera presencial o virtual de acuerdo con la asignación de cada agente, con periodicidad diaria para cada uno de los servicios fuera del turno de trabajo. (Este costo es asumido por el contratista).

Los pre-turnos y post turnos los debe realizar los supervisores, quienes deberán monitorear la calidad y oportunidad de los servicios proporcionados por el centro de contacto para solucionar consultas, inquietudes y reclamos que en primera instancia no pudieran ser solucionados por el agente.

El contratista debe estar disponible para asistir a las capacitaciones que se citen en los lugares de la ciudad de Bogotá que defina la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con la convocatoria realizada por la Supervisión del contrato.

Se deberán programar refuerzos de capacitación, de acuerdo con las debilidades detectadas en los monitoreos, evaluaciones e informes de calidad de prestación del servicio, para lo cual el contratista deberá establecer jornadas de capacitación con los Agentes.

Capacitar constantemente a los Agentes según la modalidad y grupo de trabajo en que presta el Servicio de BPO a la Entidad, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Contratista.

El Contratista debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.

La entidad suministra el acceso al Sistema de Trámites, de acuerdo al rol y a los perfiles según los agentes que requiera durante la ejecución del contrato,

CALIDAD

El Contratista deberá presentar un modelo de calidad en el cual se debe contemplar entre otros aspectos:

1. Propuesta de matrices de calidad para el seguimiento 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

2. Monitorear todos los tipos de transacciones del usuario para asegurar que se cumpla con los requisitos y objetivos exigidos.
3. Detectar oportunidades de mejora y dar seguimiento a las mismas.
4. Cumplir con la meta de monitoreos o muestras establecidas mensualmente, en caso de existir alguna excepción, esta debe estar soportada y avalada.
5. Realizar seguimiento a los agentes que cuenten con hallazgos de calidad o aplicabilidad de quejas.
6. Garantizar una muestra confiable a través de la aleatoriedad (diseñada de acuerdo con la norma).
7. Liderar procesos de calibración; para los canales y servicios establecidos en la operación, a estas sesiones deben asistir formación, calidad, supervisores y coordinadores, Gerente de cuenta y acompañamiento de la entidad (es opcional que la entidad asista, sin embargo, no es motivo de suspensión de la actividad). La periodicidad de realización de la actividad es de dos veces al mes. Con lo anterior, se garantiza que el conocimiento de la estructura sea el adecuado y se encuentren alineados a nivel de conceptos. Dentro de este proceso se debe dejar acta contemplando al detalle los temas tratados, observaciones, afectaciones y planes de mejora establecidos.
8. Monitoreos grupales, en estos se contemplan la escucha de llamadas con las respectivas observaciones del proceso y los asistentes, a diferencia de la calibración, el monitoreo grupal no contempla un experto, solo se lleva acta.
9. Asegurar que los monitoreos sean realizados en las modalidades “remoto en línea”, “remoto con grabación” y al lado.
10. Publicar las notas semanalmente y dar a conocer a través de medio oficial la semaforización los aspectos positivos y negativos comprendidos como oportunidades de mejora.
11. Identificar las oportunidades de mejora y proponer actividades que permitan la mejora continua.
12. En cada monitoreo se debe revisar el cumplimiento de las habilidades exigidas, de acuerdo con las políticas establecidas, tales como destrezas blandas, conocimiento y manejo de herramientas, aplicación de procedimientos, manejo de producto y servicio.
13. Por cada monitoreo realizado, se debe tener en cuenta la perspectiva por parte del agente en aspectos como servicio, conocimiento y precisión de la información. A nivel de procesos debe tener la capacidad de identificar la causa raíz por la que se originan los errores.

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

14. Asegurar que la calidad de la información, servicio y habilidades de los agentes que ingresan nuevos a operación, esté acorde a los estándares exigidos por la entidad.
15. Siempre que un agente obtenga una nota de 0% total y sea considerada una falta grave de incumplimiento, debe entrar en revisión por parte de las áreas y dar cumplimiento a los procesos disciplinarios establecidos e informar a la entidad.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO Y RENDIMIENTO

El Contratista debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad y entregar al supervisor de la Entidad los resultados de la evaluación. Entregar al supervisor de la Entidad los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas.

TRAMOS DE CONTROL

La Entidad establece que para los roles de Líder de calidad y Supervisor de operación de Servicios BPO la relación 1/25, sin embargo el contratista debe informar mensualmente el comportamiento de estos roles para el efectivo control de la operación, así como alertar a la entidad en los casos en donde se requiera alguna modificación, mejoramiento

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