FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO A CONTRATAR

OBJETO CONTRACTUAL: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITAN FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.

PERSONAL REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DEL CONTRATO	
1.	(08) Ocho agentes generales
2.	(01) Un líder de calidad
3.	(01) Un supervisor

SERVICIOS REQUERIDOS

Servicio	Capacidad
Agente en Sitio	8
Troncal SIP	16
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	10000
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	50000
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	10000
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30
Minutos de conexión outbound/Inbound	15000
Transferencia de llamadas	15000
Sesión formación o capacitación	20
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	8
Hora desarrollo	130
Supervisor Servicios BPO	1
Líder de calidad	1
Chatbot dumb	15000
Licencia RPA – Robotic Process Automation	1

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y DOCUMENTOS DE SOPORTE E INFORMACIÓN A TENER EN CUENTA:	
1.	El contratista debe allegar copia de los contratos del personal que prestará sus servicios al Centro de Contacto.
2.	El contratista debe allegar hojas de vida del personal con el cumplimiento de los perfiles de acuerdo con lo descrito en la presente ficha técnica.
3.	El contratista deberá elaborar y presentar al supervisor del contrato un informe de gestión de manera semanal, el cual debe contener toda la información referente a las llamadas recibidas, tipificaciones, duración, persona que lo atendió, reporte de productividad, tráfico de acuerdo con cada canal, etc. (la información requerida se solicitará al proveedor seleccionado).
4.	La entidad podrá efectuar visitas a las instalaciones del proveedor cuando así lo requiera.
5.	El personal contratado será sometido a estudios de seguridad por parte del Ministerio de Defensa Nacional antes de iniciar la operación del Centro de Contacto.
6.	El Contratista debe disponer según la propuesta de: 16 troncales SIP (dos troncales por cada agente) que permitan la entrada y salida de llamadas de uso ilimitado local (sin cargo) y que permita la llamada a celular (con cargo). Servicio de IVR Transaccional
7.	El contratista debe disponer de una plataforma del centro de contacto que permita: Control de gestión de agentes Control de la gestión de las llamadas entrantes y salientes Grabación de llamadas y monitoreo de la operación (on y off line) Salida de comunicación local y a celular a todos los operadores. Servicio de IVR Transaccional- audio texto (Minutos IVR – Transaccional) Envío de Mensajes SMS: que permita el envío de mensajes masivos y personalizados. Campañas Mailing: que permia el envío masivo de correos electrónicos con o sin clave de apertura. Virtual Ahold: Capturar los datos de los ciudadanos para regresar llamada de acuerdo con los tiempos de atención. Plataforma de IVR Minutos Audio de texto
8.	El Proveedor debe realizar los desarrollos de los servicios tecnológicos que se requieran durante la ejecución del contrato garantizando la interacción con los sistemas del Ministerio de Defensa Nacional, presentando un plan de trabajo al inicio y para el cual debe implementar metodologías agiles de desarrollo de software.
9.	El proveedor debe disponer de la herramienta POWER BI que permita al Ministerio de Defensa Nacional obtener la información de los indicadores de gestión de la operación.
10.	El proveedor debe garantizar el cumplimiento de los perfiles requeridos para la adecuada prestación de los servicios en el horario establecido por la entidad el cual será en jornada ordinaria, de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00a.m. a 5:00p.m.
11.	El contratista deberá presentar al inicio de la ejecución un plan de trabajo el cual será aprobado por el supervisor del contrato, así como los indicadores para la medición de cada servicio y la descripción de la operación por cada uno de los canales de atención.
12.	El contratista desarrollará el Menú del Centro de Contacto suministrado por el Ministerio de Defensa Nacional.
13.	El contratista desarrollará el ChatBot de acuerdo con el árbol de decisiones suministrado por el Ministerio de Defensa Nacional.
14.	Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato.
15.	El contratista deberá suscribir y acatar compromisos de confidencialidad, reserva y antisoborno proporcionados por la entidad, garantizando así la reserva de la información de la entidad.

16.	Acatar la Constitución, la Ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y demás disposiciones pertinentes.
17.	Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones y aportes parafiscales, cuando haya lugar, y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 del 5 de marzo de 2003, artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.
18.	El contratista debe salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades y cumplir con las obligaciones del sistema de Seguridad Social y Aportes Parafiscales del personal que emplee en del desarrollo de las actividades requeridas por la entidad.
19.	Demás obligaciones que surjan en la ejecución del contrato y solicitadas por el Ministerio de Defensa Nacional.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS	
1. AGENTE EN SITIO	
Alcance del Servicio	Servicio prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio, dotado por parte del proveedor, con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Modalidad del Agente Puesto de trabajo en sitio Canales de Atención al usuario	Agente general Requisitos: - Bachiller académico, técnico o tecnólogo. El agente debe estar dotado con: 1. 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. 2. Teléfono con diadema telefónica con 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 del ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos. 3. Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el agente para desempeñar las funciones.

Horario de prestación del servicio	De manera presencial en la sede del proveedor, en jornada ordinaria de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 05:00 p.m.
Remuneración mínima	Uno punto cinco (1.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Entrenamiento	El Proveedor 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 jorna ordinaria sin ningún costo para el MDN. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocios del MDN	El Ministerio de Defensa Nacional entrenará, capacitará y formará 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 del MDN, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes.
Rol del agente	• Brindar atención telefónica y por chat o por otros medios de entrada y/o de salida a los grupos de valor del Ministerio de Defensa Nacional y ciudadanía en general. • Orientar a la ciudadanía respecto a los trámites, servicios e información institucional de la entidad. • Recepción y radicación en el sistema de gestión documental de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, felicitaciones y denuncias. • Cuando el usuario lo requiera, el agente podrá consultar el estado de las PQRSCF en el sistema de gestión documental dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional. • Participar en las campañas informativas vía telefónica cuando la entidad lo requiera. • Efectuar encuestas de satisfacción telefónicas cuando la entidad lo requiera. • Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación. • Demás funciones solicitadas por el Ministerio de Defensa Nacional.
2. TRONCAL SIP	
Alcance del servicio	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.
Detalle	Este servicio será contratado por el MDN para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas. El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz. El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio. Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal.
3. Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones
Descripción	Servicio de IVR que al marcar una opción de menú te despliega una información específica, como horarios de atención, información sobre tramites, direcciones de oficinas entre otros. El MDN requiere que el despliegue del menú esté dispuesto 7x24.
Canal de atención	Telefónico o Voz

Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado así: 25% de crecimiento del servicio
4. Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Enrutador
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción	El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está libre atiende la llamada. El MDN requiere que el servicio esté habilitado 7x24, sin embargo, el paso a agente solo en jornada ordinaria de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio
5. Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.
Descripción	Servicio de IVR que al digitar algún dato numérico realiza consultas a bases de datos o aplicaciones de la entidad para entregar información al usuario. Este IVR es el que te permite interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cédula, puede auto atenderse y obtener información específica como su saldo, la fecha de pago de su recibo y el valor a pagar, entre otros. El acceso a la información debe contar con parámetros mínimos de seguridad, los cuales serán incluidos en las bases de información que suministrará el MDN y que son definidas desde el momento en que inicia la operación. El MDN requiere que el servicio esté habilitado 7x24, sin embargo, el paso a agente solo en jornada ordinaria de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. el Proveedor sólo facturará los minutos consumidos durante esta jornada.

	La Entidad adquirirá las horas de desarrollo para llevar a cabo las integraciones o consultas requeridas para generar la transaccionalidad del servicio.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio
6. Grabación Anuncios IVR:	
Nombre del servicio	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
Alcance del servicio	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido y promocionado en los canales de atención definidos por el Ministerio de Defensa Nacional.
Descripción	Servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) nativo realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a las campañas del Ministerio de Defensa Nacional, para divulgarlos a través de los canales de atención contratados, incluyendo la configuración de los correspondientes menús de acceso a los anuncios en el IVR. El locutor debe contar con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias El anuncio puede ser grabado en cualquier idioma solicitado por el Ministerio de Defensa Nacional. La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir. El Ministerio de Defensa Nacional realizará la proyección de la cantidad de anuncios requeridos durante la operación. El Proveedor facturará los anuncios grabados en el respectivo mes. El Ministerio de Defensa Nacional proveerá el libreto, texto o mensaje a grabar en cada anuncio. Cada anuncio grabado debe ser de máximo 3 minutos, en caso de que cada anuncio exceda los 3 minutos, se facturan la cantidad de anuncios correspondientes. Ej. 1 Anuncio de 17 minutos, se facturan 6 anuncios.
Tipo de Anuncio	Voz profesional - Grabación de anuncios IVR por locutor profesional
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio

7. Minutos de Conexión outbound/Inbound:	
Nombre del servicio	Minutos de conexión outbound/Inbound
Alcance del servicio	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por el Ministerio de Defensa Nacional, es decir, minutos de telefonía.
Descripción	Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por el MDN. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía.
Canal de atención	El Proveedor de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz.
Tipo de Minuto	Minuto Outbound de fijo a 018000 Minuto Outbound desde celular a 018000 Minuto Outbound entre fijos en ciudades principales (Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín) Minuto Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional Minuto Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular Minuto Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico, a fijos en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América, a móviles en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América y al resto del mundo. Minuto Inbound de fijo a 018000 Minuto Inbound de celular a 018000
Reporte	El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes que reflejen lo siguiente: Si la llamada fue efectiva Duración de la llamada Llamadas no contestadas Número o contacto errado Cuelgue de la llamada Celular apagado Buzón de voz
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, así: 25% de crecimiento del servicio
9. Transferencia de llamadas	
Nombre del Servicio	Transferencia de llamadas
Alcance del servicio	Servicio de transferencia de las llamadas que ingresan al Calle Center a un sistema telefónico definido por el MDN u otro Call Center a nivel local o nacional. No es aplicable a la transferencia de llamadas internas entre la operación.
Descripción	Corresponde al servicio de transferencia de llamadas que son recibidas en el Call Center y deben ser transferidas a dependencias del MDN o pueden ser transferidas a otro Call Center de otras entidades del territorio nacional. El Proveedor debe establecer el formato y los medios por los cuales los Call Center alternos deben entregar la información y reportes para prestar el servicio de redireccionamiento de llamadas y consolidación de informes.

	La transferencia de llamadas se hará por medio del consumo de minutos de conexión outbound, para lo cual el Ministerio de Defensa Nacional contemplará los minutos que considere necesarios para la operación del servicio de transferencia de llamadas o contactos.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, así: 25% de crecimiento del servicio
10. Sesión Formación o Capacitación	
Nombre del servicio	Sesión formación o capacitación
Alcance del servicio	Servicio de formación o capacitación (Virtual o presencial) para los Agentes en la operación del Centro de Contacto, 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.
Descripción	Cada sesión de formación o capacitación debe contemplar: Temática definida por el Ministerio de Defensa Nacional. Seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de estas. Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.
Modalidad del servicio	El Ministerio de Defensa Nacional podrá seleccionar la formación o capacitación adicional a la exigida para cada Agente, en la operación para Centro de Contacto y en aspectos misionales del MDN.
Intensidad Formación	La formación detallada o amplia debe desarrollarse con la siguiente intensidad horaria. Sesión de tres (3) horas continuas dentro de la jornada ordinaria definida para este servicio, en el horario acordado por las partes, que no afecte la operación de la campaña del MDN.
Herramientas de Hardware y Software	El formador o capacitador de la operación en Centro de Contacto de los agentes, debe estar dotado con 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 y habilitado para acceso a Internet. El Proveedor de Centro de Contacto debe proveer el software necesario que requiera el formador o capacitador para desarrollar sus actividades.
Nivel de Educación Formador o Capacitador	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, Estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión del MDN.

Experiencia Formador o Capacitador	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con capacitación de personas, formación de personas, enseñanza, pedagogía, gerencia, organización, administración, o afines.
Habilidades y destrezas Formador o Capacitador	• 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).
Verificación de modalidad, habilidades y conocimientos	El Ministerio de Defensa Nacional podrá durante la ejecución de la operación de Centro de Contacto verificar el cumplimiento del perfil del capacitador, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio
11. Plataforma de Centro de Contacto	
Nombre del servicio	Plataforma de Centro de Contacto para Agente
Alcance del servicio	Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por el Ministerio de Defensa Nacional.
Plataforma de Centro de Contacto Omnicanal	El Proveedor debe realizar la integración a nivel de datos, de la operación del MDN con los registros generados desde los diferentes canales de atención a fin de centralizar toda la información relacionada con el ciudadano y recuperarla para gestionar nuevos contactos. Incluye la personalización e integración de la plataforma con aplicativos, sistemas de información y procesos de negocio propios del MDN y que resulta indispensable tener integrados para brindar atención de los ciudadanos. El MDN indicará la integración de datos a realizarse para brindar atención y contratará las horas de desarrollo para llevar a cabo la integración.
12. Hora desarrollo	
Nombre del servicio	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales
Alcance del servicio	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor enfocadas en llevar a cabo las integraciones con sistemas de información, aplicaciones del Ministerio de Defensa Nacional, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
Descripción	Servicio de hora de desarrollo para implementar Chatbot Smart, dumb, Voicebot Smart, integraciones con aplicativos propios del MDN, desarrollo de modelos de datos u otros desarrollos que se requieran para cubrir las necesidades del MDN, que deben acordar el Proveedor y la Entidad.
13. Supervisor Servicios	

Nombre del servicio	Supervisor Servicios
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call 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.
Modalidad del servicio	Supervisor de servicios. El supervisor será de asignación exclusiva para el Ministerio de Defensa Nacional y no podrá llevar a cabo campañas adicionales. La asignación del supervisor se debe realizar en operaciones con mínimo cinco (5) Agentes.
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. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el supervisor para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión del MDN.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, organización, administración, o afines.
Remuneración mínima	Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Habilidades escritas en redacción y ortografía. • Excelentes relaciones personales, habilidad para trabajar en equipo liderazgo, capacidad de análisis y organización de datos. • 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).
Funciones recomendadas	• Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por el MDN. • 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. • 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 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. • Garantizar niveles de atención y cumplimiento de los indicadores. • Demás funciones solicitadas por el MDN.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria, de manera presencial en las instalaciones del proveedor de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
14. Líder de calidad	
Nombre del servicio	Líder de calidad
Alcance del servicio	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call 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. El líder de calidad será de asignación exclusiva para el Ministerio de Defensa Nacional y no podrá llevar a cabo campañas adicionales.
Herramientas de Hardware y Software	(i) 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. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.

	(iii) 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 Proveedor puede contemplar alternativas como Chat para ejercer las actividades de calidad de la Operación. (iv) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el líder de calidad para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la entidad.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años como auditoria de calidad a Centros de Contacto
Remuneración mínima	Tres punto cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de su vinculación.
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
Funciones recomendadas	• Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por el MDN. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las 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. • 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 al MDN los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por el Ministerio de Defensa Nacional.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria, de manera presencial en las instalaciones del proveedor de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
15. Chatbot dumb	

Nombre del servicio	Chatbot dumb
Alcance del servicio	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. El Chatbot dumb es 100% guiado, permite masificar atención con opciones explicitas definidas que guían al usuario en los diferentes temas que está en la capacidad de solucionar.
Unidad de facturación del servicio	Respuesta Chatbot dumb
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción	Asistente virtual que permite entablar una conversación con los seres humanos a través de canales de comunicación por texto. El servicio de Chatbot dumb, debe permitir lo siguiente: ✓ Captura y registro de los datos del usuario ✓ Uso y manejo de opciones o palabras claves que permitan guiar al usuario en los temas en los que se está en la capacidad de atender y brindar solución ✓ Interacciones rápidas y sencillas ✓ Respuestas inmediatas ✓ Respuestas automáticas personalizadas ✓ Evaluación del chatbot dumb ✓ Debe ofrecer un botón de salida para entablar conversación con un Agente humano ✓ Registro de toda la conversación. ✓ Generación de reportes mensuales del servicio ✓ Envío mensual de estadísticas de uso del servicio El Ministerio de Defensa Nacional acompañará el proceso de construcción del Chatbot dumb y suministrará el árbol de decisiones, es decir, brindará las respuestas a las preguntas que sean definidas de acuerdo con los flujos de conversación definidos. El Ministerio de Defensa Nacional definirá los criterios de personalización, plantillas de respuestas y demás criterios requeridos para la construcción del Chatbot dumb. El Ministerio de Defensa Nacional suministrará las bases de datos y conocimiento y el Pareto que tiene definido como base para la construcción del Chatbot dumb. El Ministerio de Defensa Nacional definirá los canales de comunicación por texto en los cuales será desplegado el Chatbot dumb. El Ministerio de Defensa Nacional adquirirá las horas de desarrollo requeridas para la construcción del Chatbot dumb. Si se requiere el rediseño de los flujos de conversación, el MDN debe contemplar las horas de desarrollo para llevar a cabo esta actividad.

	Los registros, archivos e información multimedia compartidos a través del asistente virtual deben ser almacenados y entregados mensualmente al MDN. La información generada de las transacciones debe permanecer almacenada por el Proveedor como mínimo durante 6 meses después de generada.
Implementación en canales de comunicación por texto	Chat vía Web Chat vía WhatsApp
Horario de Atención	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio
16. Licencia RPA – Robotic Process Automation	
Nombre del servicio	Licencia RPA – Robotic Process Automation
Alcance del servicio	Servicio de licenciamiento para automatización robótica de procesos del Ministerio de Defensa Nacional.
Descripción	Servicio que permite a las entidades llevar a cabo la automatización de procesos de negocio o algunas actividades dentro de determinado proceso y lograr con esto eficiencia en los flujos de trabajo, reducir cuellos de botella, optimizar los procesos. El Proveedor debe disponer de la infraestructura para el despliegue de la solución y costearlo dentro de la unidad de facturación del servicio.
Lugar y plazo de ejecución	El Contratista favorecido, una vez el contrato sea firmado y perfeccionado, suscripción del acta de inicio que se efectuara previa aprobación de la garantía de cumplimiento hasta el 15 de diciembre de 2024. El lugar de ejecución del objeto del contrato adjudicado en este proceso será en la ciudad de Bogotá D.C en las instalaciones del proveedor.
Garantía de calidad	El contratista debe garantizar una disponibilidad de servicio de mínimo el 99.9% durante la ejecución del contrato. En caso de falla del Servicio, el contratista debe garantizar la continuidad del servicio con un sistema de contingencia.
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	
PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS BPO	
1. Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios contratados por el Ministerio de Defensa Nacional. Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para el inicio de la operación del Centro de Contacto.

<table>
<tr><td>Servicios que Aplica el ANS</td><td colspan="2">La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible.

Aplica para todos los servicios contratados en el presente proceso contractual.</td></tr>
<tr><td>Tiempos de aprovisionamiento</td><td>Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más

Zona 2 – 8 días calendario de retraso o más

Zona 3 – 10 días calendario de retraso o más</td><td>3% de descuento sobre el servicio

5% de descuento sobre el servicio

7% de descuento sobre el servicio</td></tr>
<tr><td colspan="3">DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.</td></tr>
<tr><td>2. Disponibilidad de los Servicios contratados.

RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)

Servicios que Aplica el ANS</td><td colspan="2">Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios contratados no están disponibles para la Oficina de Relación Con el Ciudadano.

La disponibilidad de los Servicios BPO se define de acuerdo con lo contratado por el MDN.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">D>=99,9%
RTO incidente: 43 min

(Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)</td><td>99,7% ≤ d < D%
3% de descuento</td><td rowspan="3">$d = \frac{Número\ de\ m:nutos\ de\ d:spon:b:l:dad\ real\ de\ los\ Serv:c:os\ BPO\ contratados}{Número\ de\ m:nutos\ contratados} * 100\%$
Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.

Medición Mensual

Donde:
D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio
d es la disponibilidad real en cada mes</td></tr>
<tr><td>99.5% ≤ d < 99.7%
5% de descuento</td></tr>
<tr><td>d < 99.5%
7% de descuento</td></tr>
<tr><td rowspan="2">D>=99,7%
RTO incidente: 120 min
(Tiempo para volver a operar</td><td>99.5% ≤ d < D%
3% de descuento</td><td rowspan="2">$d = \frac{Número\ de\ m:nutos\ de\ d:spon:b:l:dad\ real\ de\ los\ Serv:c:os\ BPO\ contratados}{Número\ de\ m:nutos\ contratados} * 100\%$

Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.
Medición mensual</td></tr>
<tr><td>99% ≤ d < 99.5%</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="3">después de un incidente – Recovery Time Objective)</td><td>5% de descuento</td><td colspan="2" rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>d < 99%
7% de descuento</td></tr>
<tr><td colspan="3">Donde:
D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio
d es la disponibilidad real en cada mes</td></tr>
<tr><td colspan="4">Nivel de satisfacción de los Servicios BPO</td></tr>
<tr><td>3. Nivel de satisfacción de los Servicios BPO

Servicios que Aplica el ANS</td><td colspan="3">Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio.
El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. La Entidad define la opción para aplicación del Indicador o KPI. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%.

Todos los servicios que permitan medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Platino</td><td>Opción 1
Promedio de calificación del servicio>4,5</td><td>4 <= s < 4,5: 3% de descuento
3,8 <= s < 4: 5% de descuento
3,6 <= s < 3,8: 7% de descuento
s <3,6%: 9% de descuento</td><td rowspan="2">OPCION 1
$s = \frac{\sum_{i\#}^{n} s\ resultado\ n{:}vel\ de\ sat{:}szacc{:}ón_i}{n}$
Siendo

n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio.
$resultado\ nivel\ de\ satisfacción$= satisfacción de los ciudadanos con el
servicio en la evaluación i.

Para calcular el indicador, el Proveedor plantea una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5 donde 1
es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción.

Medición mensual

OPCION 2
$s = \frac{\sum_{i\#}^{n} s\ Resultado\ evaluac{:}ón}{n}$

n = Número total de evaluaciones realizadas</td></tr>
<tr><td>Opción 2
Resultado Evaluación >90%</td><td>85% <= s < 90%: 3% de descuento
80% <= s < 85%: 5% de descuento
75% <= s < 80%: 7% de descuento
s <75%: 9% de descuento</td></tr>
<tr><td>Oro</td><td>Opción 1
Promedio de calificación del servicio>4,0</td><td>3,6 <= s < 4: 3% de descuento
3,4 <= s < 3,6: 5% de descuento</td></tr>
</table>

		3,2 <= s < 3,4: 7% de descuento s <3,2: 9% de descuento	
	Opción 2 Resultado evaluación >85%	80% <= s < 85%: 3% de descuento 75% <= s < 80%: 5% de descuento 70% <= s < 75%: 7% de descuento s <70%: 9% de descuento	
Plata	**Opción 1** Promedio de calificación del servicio>3,5	3,3 <= s < 3,5: 3% de descuento 3,0 <= s < 3,3: 5% de descuento 2,7 <= s < 3,0: 7% de descuento s <2,7: 9% de descuento	
	Opción 2 Resultado evaluación >80%	75% <= s < 80%: 3% de descuento 70% <= s < 75%: 5% de descuento 65% <= s < 70%: 7% de descuento s <65%: 9% de descuento	
Ocupación de Agentes en los canales de atención			
4. Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	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 Proveedor debe indicar al Ministerio de Defensa Nacional 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		

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">diferentes canales, esta ocupación puede variar y ser acordada para cada servicio entre el proveedor y el MDN.</td></tr>
<tr><td colspan="4">PARA TRANSACCIONES ENTRANTES</td></tr>
<tr><td>Platino</td><td>Ocupación>= 80%</td><td>75% <= Ocupación < 80%: 3% de descuento
70%<= Ocupación < 75%: 5% de descuento
65%<= Ocupación < 70%: 7% de descuento
Ocupación <65%: 9% de descuento</td><td rowspan="3">$Ocupac:ón = \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{t:empo\ total\ de\ atenc:ón\ del\ agente}{jornada\ laboral\ del\ agente:}}{n} \cdot 100\%$

n = Número total de agentes.

Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación.

$jornada\ laboral\ del\ agente$: = Tiempo total laborado por el Agente.

Medición mensual</td></tr>
<tr><td>Oro</td><td>Ocupación>= 75%</td><td>70% <= Ocupación < 75%: 3% de descuento
65%<= Ocupación < 70%: 5% de descuento
60%<= Ocupación < 65%: 7% de descuento
Ocupación <60%: 9% de descuento</td></tr>
<tr><td>Plata</td><td>Ocupación>=65%</td><td>60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento
55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento
50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento
Ocupación <50%: 9% de descuento</td></tr>
<tr><td colspan="4">PARA TRANSACCIONES SALIENTES</td></tr>
<tr><td>Platino</td><td>Ocupación>= 75%</td><td>70% <= Ocupación < 75%: 3% de descuento
65%<= Ocupación < 70%: 5% de descuento
60%<= Ocupación < 65%: 7% de descuento
Ocupación <60%: 9% de descuento</td><td rowspan="3">$Ocupac:ón = \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{t:empo\ total\ de\ atenc:ón\ del\ agente}{jornada\ laboral\ del\ agente:}}{n} \cdot 100\%$

n = Número total de agentes.

Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación.

$jornada\ laboral\ del\ agente$: = Tiempo total laborado porel Agente.

Medición mensual</td></tr>
<tr><td>Oro</td><td>Ocupación>= 70%</td><td>65% <= Ocupación < 70%: 3% de descuento
60%<= Ocupación < 65%: 5% de descuento
65%<= Ocupación < 60%: 7% de descuento
Ocupación <65%: 9% de descuento</td></tr>
<tr><td>Plata</td><td>Ocupación>= 65%</td><td>60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento
55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento
50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>Ocupación <50%: 9% de descuento</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">EFICACIA</td></tr>
<tr><td>5. Eficacia

Servicios que Aplica el ANS</td><td colspan="3">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.

Todos los servicios que permitan medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos</td></tr>
<tr><td>Platino</td><td>Eficacia>= 98%</td><td>95% <= Eficacia < 98%: 3% de descuento
90%<= Eficacia < 95%: 5% de descuento
85%<= Eficacia < 90%: 7% de descuento
Eficacia <85%: 9% de descuento</td><td rowspan="4">$Eficacia = \frac{Cantidad\ de\ transacciones\ /estionadas}{Cantidad\ 01023\ de\ transacciones} * 100\%$

Medición mensual</td></tr>
<tr><td>Oro</td><td>Eficacia>= 95%</td><td>90% <= Eficacia < 95%: 3% de descuento
85%<= Eficacia < 90%: 5% de descuento
80%<= Eficacia < 85%: 7% de descuento
Eficacia <80%: 9% de descuento</td></tr>
<tr><td>Plata</td><td>Eficacia>= 90%</td><td>85% <= Eficacia < 90%: 3% de descuento
80%<= Eficacia < 85%: 5% de descuento
75%<= Eficacia < 80%: 7% de descuento
Eficacia <75%: 9% de descuento</td></tr>
<tr><td colspan="4">NOTAS ACLARATORIAS:

- El contratista deberá alinearse a las políticas de seguridad del Ministerio de Defensa Nacional en lo que respecta a la red y la información suministrada por la entidad.
- El contratista deberá estimar el ancho de banda a requerirse para suplir las necesidades del objeto del contrato, teniendo en cuenta los aplicativos a utilizar y la conexión por VPN suministrada por la entidad sin afectar los acuerdos de servicio.</td></tr>
</table>