Barranquilla DEIP Abril 11 de 2025 002499

Ingeniero:
Fabio Aroca Lara
Gerente General – OpenSky Consultores
fabio.aroca@opensky.com.co
Calle 77 # 59-35
Barranquilla

Asunto: Invitación a presentar propuesta para contrato de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

Apreciado ingeniero.

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico – C.R.A., en cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en la Ley 99 de 1993, "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental (SINA), y se dictan otras disposiciones", requiere contar con una solución tecnológica avanzada que permita optimizar la atención a los usuarios mediante la implementación de un chatbot inteligente.

Este chatbot será diseñado para operar bajo los principios de gobierno digital y estará integrado con las plataformas Zoho SalesIQ, WhatsApp Business y la API de ChatGPT. Su propósito es automatizar consultas frecuentes, proporcionar información precisa en tiempo real y mejorar los tiempos de respuesta, contribuyendo a una comunicación más efectiva entre la entidad, los ciudadanos y otros actores interesados.

La solución tecnológica también busca liberar al talento humano de tareas repetitivas, permitiéndoles concentrarse en actividades estratégicas relacionadas con la gestión ambiental. Para este propósito, se requiere un apoyo especializado que garantice el diseño, desarrollo e implementación técnica del chatbot, así como el acompañamiento en su uso operativo para asegurar su funcionalidad y alineación con los objetivos institucionales.

En atención a lo anterior, nos permitimos remitir esta invitación para la presentación de una propuesta que atienda los siguientes elementos:

1. JUSTIFICACIÓN:

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico (CRA) enfrenta el desafío de gestionar un volumen creciente de consultas y solicitudes de ciudadanos de manera eficiente. Para superar este desafío, se considera esencial implementar un chatbot inteligente, razón por la cual, se realizará la implementación de una prueba concepto utilizando la plataforma Zoho SalesIQ. Una Prueba Concepto **PoC** (Proof of Concept) en el campo de las TIC, es un proceso diseñado para demostrar la viabilidad de una idea, proyecto o tecnología. Su propósito principal es validar si una solución tecnológica puede funcionar en la práctica antes de invertir recursos significativos en su desarrollo o implementación definitiva.

Con la prueba concepto del proyecto de implementación de un chatbot con la plataforma Zoho SalesIQ, se busca no solo mejorar los tiempos de respuesta y la calidad de la información proporcionada, sino también optimizar la interacción entre la entidad y los ciudadanos, alineándose con los principios de accesibilidad y transparencia que rigen la administración pública. Se ha determinado que las dos áreas que serán objeto de prueba en la C.R.A en el marco de este proyecto son la subdirección de gestión ambiental y recepción.

Dada la naturaleza técnica y estratégica de este proyecto, se requiere la contratación de servicios profesionales especializados que permitan desarrollar, implementar y capacitar al personal de las áreas de Subdirección de Gestión Ambiental y Recepción de la CRA en el uso y administración de esta solución tecnológica. Estos servicios buscan garantizar la adecuada operatividad y personalización del ChatBot, maximizando su alineación con los objetivos institucionales.

El proyecto contempla:

1. Desarrollo técnico: Creación y personalización de flujos de conversación del chatbot, integrados con las plataformas Zoho SalesIQ y WhatsApp Business, integrando la API de ChatGPT para respuestas automatizadas e inteligentes.
2. Implementación técnica: Configuración de las herramientas en el entorno definido por la CRA, asegurando su operatividad y plena integración con los flujogramas de procesos de atención al ciudadano de las áreas de Subdirección de Gestión Ambiental y recepción.
3. Acompañamiento especializado: Acompañamiento y transferencia de conocimiento a los funcionarios designados por las áreas de Ciencia Tecnología e Innovación, Subdirección de Gestión Ambiental y Secretaría General de la CRA, encargados de la administración y supervisión del ChatBot, con un enfoque práctico en el manejo de Zoho SalesIQ, WhatsApp Business y la integración de

API de ChatGPT.

4. Soporte técnico: Asistencia técnica durante la implementación de la PoC, incluyendo ajustes y optimizaciones necesarias para su correcto funcionamiento.

En atención a la necesidad descrita y a los antecedentes contractuales de la Entidad para la satisfacción de este tipo de necesidad, la Corporación envía una invitación a la empresa OpenSky Consultores S.A.S., con el objetivo de que presente una propuesta de servicios profesionales para brindar asesoría y acompañamiento a la Oficina Asesora de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA. Este acompañamiento estará orientado al desarrollo de las actividades necesarias para cumplir con la meta institucional de garantizar la implementación de un chatbot inteligente como parte de la Política de Gobierno Digital contemplada en el Plan de Acción Institucional 2024–2027. Este chatbot permitirá optimizar la atención a los usuarios mediante respuestas automatizadas y en tiempo real, utilizando las plataformas Zoho SalesIQ, WhatsApp Business y la API ChatGPT.

2. OBJETO

SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE CHATBOT PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS DE LA ENTIDAD, UTILIZANDO LA PLATAFORMA ZOHO SALESIQ, WHATSAPP BUSINESS Y LA API DE CHATGPT

3. OBLIGACIONES

En atención y dando aplicación a los criterios señalados en el ítem de JUSTIFICACIÓN de la presente invitación, para el cumplimiento del objeto, el contratista deberá desarrollar las siguientes obligaciones:

a) Apoyar en el desarrollo de 2 flujos de conversación personalizados para el chatbot, alineados con las necesidades de atención ciudadana de la CRA, proporcionando experticia técnica y recomendaciones prácticas.
b) Asistir en la integración de las plataformas Zoho SalesIQ, WhatsApp Business y la API de ChatGPT con la sede electrónica de la CRA asegurando su funcionalidad conjunta y facilitando la coordinación técnica necesaria.
c) Realizar la segmentación de usuarios y consultas, estableciendo niveles de atención automatizada y derivación a agentes humanos cuando sea necesario.
d) Configurar alertas, reportes y métricas de desempeño para el monitoreo del chatbot, permitiendo la evaluación de su impacto y efectividad en la atención al ciudadano.
e) Brindar acompañamiento a los usuarios agentes de la CRA en la gestión y administración del chatbot, proporcionando material de información y sesiones prácticas sobre su funcionamiento.

f) Proveer soporte técnico inicial durante la implementación de la PoC, asistiendo en la resolución de problemas y realizando los ajustes necesarios para optimizar la operación del sistema.
g) Elaborar la documentación requerida para garantizar la operatividad del chatbot, incluyendo flujogramas, instructivos y análisis técnico.
h) Reportar cualquier inconveniente técnico o necesidad de ajuste durante la implementación, manteniendo una comunicación constante y efectiva con los responsables de la CRA.
i) Garantizar la seguridad y protección de datos en la configuración del chatbot, cumpliendo con normativas de privacidad y seguridad de la información establecidas por la CRA.

4. TÉRMINO DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El tiempo programado para la ejecución del objeto contractual es de tres (3) meses, contados a partir de la legalización del contrato y la suscripción del acta de inicio.

5. PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial que la Entidad ha determinado la entidad es de: CINCUENTA Y UN MILLONES DE PESOS M/L. ($51.000.000), incluidos todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato, en caso de que haya lugar a ello.

6. REQUISITOS DEL CONTRATISTA Y CALIDADES EXIGIDAS:

Opensky Consultores S.A.S., deberá acreditar idoneidad y experiencia para el desarrollo del presente contrato, mediante el aporte mínimo de dos (2) contratos cuyos objetos estén relacionados con servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones y/o servicios de soportes de plataformas tecnológicas, preferiblemente en el manejo de las herramientas específicas para el funcionamiento del PoC de Chatbot Inteligente.

Así mismo, deberá aportar la siguiente documentación:

a) Carta de presentación de la propuesta suscrita por el Representante Legal.
b) Copia de cedula de ciudadanía del Representante Legal.
c) Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio con una vigencia no superior a treinta (30) días (Mes Actual). En caso de que el representante legal tenga alguna limitación para contratar, presentar autorización suscrita por el órgano competente.
d) Registro Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN.

e) Formato Único de Hoja de Vida (Mes Actual).
f) Certificación del cumplimiento de las obligaciones con los Sistemas Generales de Seguridad Social Integral y Parafiscales suscrito por el Representante Legal y/o el Revisor Fiscal, según sea el caso (de los últimos 6 meses).
g) Fotocopia de la Cédula del Revisor Fiscal o Contador, según sea el caso.
h) Tarjeta profesional del del Revisor Fiscal o Contador, según sea el caso.
i) Certificado sobre Vigencias de Inscripción y Antecedentes Disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores vigente a la fecha de expedición, del Revisor Fiscal o Contador, según sea el caso.
j) Certificaciones de experiencia relacionada
k) Certificado de Antecedentes Disciplinarios para la Persona Jurídica expedido por la Procuraduría General de la Nación.
l) Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Representante Legal expedido por la Procuraduría General de la Nación.
m) Certificado de no Reportado en el Boletín de Responsables Fiscales para la Persona Jurídica expedido por la Contraloría General de la República.
n) Certificado de no Reportado en el Boletín de Responsables Fiscales el Representante Legal expedido por la Contraloría General de la República.
o) Certificado de inexistencia de Antecedentes Judiciales para el Representante Legal expedido por la Policía Nacional.
p) Consulta Medidas Correctivas Representante Legal.
q) Certificado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos.

Finalmente, agradecemos de antemano su interés en participar en este proceso de contratación. En caso de requerir aclaraciones o información adicional sobre los términos establecidos en esta invitación, no dude en comunicarse con nuestra entidad a través de los canales oficiales. Estamos atentos a recibir su propuesta dentro del plazo estipulado y confiamos en contar con su valiosa colaboración para el desarrollo exitoso del objeto contractual.

Cordialmente,

JESÚS LEÓN INSIGNARES
Director General