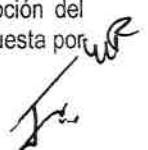


GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA

CONTRATO No. 286-GINREDCE-2026

FECHA	18/06/2026														
ENTIDAD	GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL														
CONTRATISTA	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC														
NIT	800.211.401-8														
REPRESENTANTE LEGAL / APODERADO	JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA														
RÉGIMEN DE VENTAS	RESPONSABLE DE IVA														
CIUDAD	BOGOTÁ D.C.														
DIRECCIÓN	AK 7 127 48 OF 1010														
TELÉFONO / FAX	(601)6000222 - 3115052838														
E-MAIL	notificacionesjudiciales@outsourcing.com.co, digutierrez@outsourcing.com.co.														
BANCO	DAVIVIENDA														
TIPO	AHORROS														
No. DE CUENTA	0550009700055917														
CUENTA BANCARIA A NOMBRE DE	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC														
IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No. CDP</th> <th>FECHA</th> <th>RUBRO</th> <th>RECURSO</th> <th>SITUACIÓN</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>39226</td> <td>29/04/2026</td> <td>A-02-02-02-008-005</td> <td>16</td> <td>SSF</td> <td>SERVICIOS DE SOPORTE</td> <td>\$ 1.579.733.668</td> </tr> </tbody> </table>	No. CDP	FECHA	RUBRO	RECURSO	SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN	VALOR	39226	29/04/2026	A-02-02-02-008-005	16	SSF	SERVICIOS DE SOPORTE	\$ 1.579.733.668
	No. CDP	FECHA	RUBRO	RECURSO	SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN	VALOR								
39226	29/04/2026	A-02-02-02-008-005	16	SSF	SERVICIOS DE SOPORTE	\$ 1.579.733.668									
VALOR DEL CONTRATO	Hasta por MIL QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y TRES MIL SEISCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$1.579.733.668,00) INCLUIDO IVA cuando aplique y demás erogaciones que correspondan.														

El suscrito Capitán de Fragata **ALVARO FABIAN FLOREZ ORTEGA**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.047.378.523 de Cartagena, actuando en nombre y representación de **LA NACIÓN - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR**, según consta en la **Resolución No. (1238-2024) MD-DIMAR-SUBAFIN-GRUDHU 6 DE DICIEMBRE DE 2024**, y facultado para asumir las funciones y competencias relacionadas con la contratación de bienes y servicios destinados a la Dirección General Marítima en virtud de la Resolución Ministerial No. 4223 del 23 de junio de 2022 y de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 4130 de 16 de junio de 2022 Manual de Contratación y Convenios del Ministerio de Defensa Nacional, la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes que rigen la materia, que en lo sucesivo se denominará **COORDINADOR DEL GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA -DIMAR**, demás normas concordantes que rigen la materia que en lo sucesivo se denominará **CONTRATANTE** y de otra parte el señor **JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA**, identificado con C.C. No. 79.694.477 de Bogotá, también mayor de edad, en su calidad de Representante Legal Suplente de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC** con Nit. 800.211.401-8, y domicilio en Bogotá D.C., se denominará el **CONTRATISTA** hemos convenido celebrar el presente contrato, que se regirá por las siguientes Cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR"** PARÁGRAFO: De acuerdo con la oferta presentada por el CONTRATISTA la cual forma parte integral del presente contrato. La Dirección General Marítima no se responsabilizará por el valor de los bienes y servicios que excedan el valor el contrato; por lo tanto, el contratista llevará los controles necesarios para no exceder el valor contratado. **CLÁUSULA SEGUNDA: VALOR DEL CONTRATO:** El valor del contrato será hasta por la suma **MIL QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y TRES MIL SEISCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$1.579.733.668,00) INCLUIDO IVA cuando aplique y demás erogaciones que correspondan.** **CLÁUSULA TERCERA: PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo de ejecución del será hasta el 31 de diciembre de 2026, y/o hasta agotar el presupuesto oficial. El inicio de ejecución será previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de este y una vez finalizado el plazo de ejecución del contrato 353-GINREDCE-2025. **CLÁUSULA CUARTA: LUGAR DE EJECUCION:** Para efectos contractuales la suscripción del contrato se realizará de **MANERA DIGITAL** a través del proceso de contratación publicado por la Entidad en la plataforma dispuesta por



Colombia Compra Eficiente – Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II y por los medios electrónicos, es decir, correos electrónicos dispuestos por la Entidad para tal fin.

En relación con la ejecución del contrato, los servicios deberán ser prestados, de acuerdo con los sitios relacionados a continuación:

1. Capitanía de Puerto de Buenaventura: Ubicada en la Calle 2 No.1 - 02, Antiguo Edificio "La Pagoda".
2. Capitanía de Puerto de Tumaco: Ubicada en el Barrio 20 de julio, vía a El Morro
3. Capitanía de Puerto de Barranquilla: Ubicada en la Vía 40 No. 85 – 2202, sector Las Flores
4. Capitanía de Puerto de Santa Marta: Ubicada en la Carrera 5 No 28 - 55 Edificio los Ángeles
5. Capitanía de Puerto de Cartagena: Ubicada en el Edificio B.C.H., La Matuna.
6. Capitanía de Puerto de San Andres: Ubicada en la Carrera 1 No.14 -109, interior 40; contiguo a la Dian
7. Capitanía de Puerto de Turbo: Ubicada en el Batallón Fluvial de Infantería de Marina No. 16. Avenida La Playa, Punta Las Vacas
8. Capitanía de Puerto de Coveñas: Carrera 2 No.8 C - 55 Barrio Guayabal
9. Sede Central de la Dirección General Marítima - DIMAR: Ubicada en la Carrera 54 No. 26 - 50.

CLÁUSULA QUINTA: FORMA DE PAGO:

EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, se obliga a pagar de acuerdo con la disponibilidad PAC situado por la Dirección del Tesoro Nacional, así:

PAGOS MENSUALES, una vez recibido a entera satisfacción por el supervisor del contrato dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes, previo cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar y que cumpla con los siguientes requisitos:

- Acta de recibo a satisfacción de los servicios bienes recibidos por parte MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, debidamente suscrita por el Supervisor del contrato y el representante legal del Contratista.
- Informe de supervisión.
- Situación de recursos por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público Dirección del Tesoro Nacional (Asignación cupo PAC).
- Presentación de factura en Original (Electrónica de estar obligado)
- Que se ejecuten los demás trámites administrativos correspondientes.
- Verificación por parte del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR, del cumplimiento del contratista del pago de aportes parafiscales y los propios del SENA, ICBF y Caja de compensación familiar en los casos que aplique, de acuerdo a lo contenido en la Ley 1607 de 2012 reglamentada por Decreto 1828 de fecha 27 de agosto de 2013.
- Presentar por escrito una certificación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA) expedido por la Secretaría de Hacienda-Subsecretaría de Rentas del Municipio donde se va a desarrollar la obra con la siguiente información: a) Tarifa del Impuesto de Industria y Comercio (ICA) b) Nombre de la Tesorería Municipal c) NIT de la Tesorería Municipal: d) Número de Cuenta Bancaria a la cual debe consignarse el monto retenido e) Certificación por escrito de la Tesorería de Rentas Municipales cuando el Impuesto de Industria y Comercio (ICA) no aplique en ese Municipio; y el pago de las obligaciones contraídas con proveedores hasta la fecha del respectivo corte, anexando los paz y salvos correspondientes avalados previamente por el supervisor.
- Expedir la factura electrónica de acuerdo la normatividad vigente

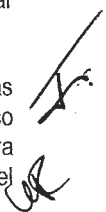
NOTA 1: De conformidad con lo establecido en el Manual de Bienes del Ministerio de Defensa Nacional, las facturas deberán estar expedidas dentro del plazo de ejecución del contrato y encontrarse suscritas por el Almacenista si se trata de adquisición de bienes, o por el supervisor si se trata de la adquisición de servicios.

NOTA 2: El término para el pago sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presente en debida forma y adjuntando la totalidad de los documentos exigidos para tal efecto. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA elegido y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna manera.

NOTA 3: Para el pago, el contratista deberá presentar factura electrónica, de conformidad con el artículo 617 del Estatuto Tributario, la Ley 2010 de 2019 y Decreto 0358 del 05 de marzo de 2020, cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad. Así mismo acuerdo a Resolución 0042 de 2020 de la Dian, presentar la factura electrónica, así: a) Estar denominada expresamente como factura de venta. b) Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio. c) Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado. d) Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta. e) Fecha de su expedición. f) Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados. g). Valor total de la operación. h). El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura. i). Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas.

Cuando de conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, las personas jurídicas o naturales empleadoras se encuentren exentas de realizar los aportes al SENA, SALUD e ICBF, deberán manifestar dicha condición por escrito para el primer pago y la Entidad verificará en el Registro Único Tributario del contratista que este cumple dicha condición. No obstante, lo anterior, deberán aportar la planilla donde conste el pago a pensión, ARL y Cajas de Compensación Familiar

FACTURA ELECTRÓNICA: Para quienes tengan la responsabilidad 52 en el RUT (52 – Facturador electrónico), receptor único de las facturas emitidas como beneficiario del presente contrato es SIF nación, deberán enviar al correo electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co la factura, notas débito y/o crédito, con el fin que se envíen automáticamente para validación ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN y posteriormente a esta unidad ejecutora, es importante que el



Contratista en el Documento adjunto del correo de envío de factura electrónica, notas débito y/o crédito este en un formato ZIP y que contenga documento PDF y documento XML.

La estructura de la factura mínimo debe contener:

En los datos de emisor el correo del emisor

En los datos del adquiriente el correo siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

En las notas finales el código #15-01-12-000;XXX-GINREDCE-20XX;correo facturacion@dimar.mil.co#\$.

De no cumplirse estos requerimientos mínimos, la entidad no garantizará la correcta recepción de la factura para iniciar el trámite de pago correspondiente.

La PCI del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima es la 15-01-12-000.

Las XXX del código de ubicación deberán ser sustituidos acuerdo los datos relacionados con el número del contrato y correo del supervisor designado para el mismo

Número del contrato: de acuerdo con el número del contrato suscrito entre la Unidad Administrativa y el proveedor o contratista, el emisor debe relacionar el texto correspondiente en el patrón indicado, para que sea utilizado de filtro en la validación del sistema y asignación a una cuenta para su posterior aprobación o rechazo.

Correo electrónico de recepción: Este es el correo del usuario centralizador seleccionado por la Unidad Administrativa, el cual previamente fue informado a los proveedores o contratistas para que sea relacionado en la factura electrónica. Este permitirá que el sistema redireccione los documentos electrónicos a las cuentas correspondientes dentro de la plataforma y además servirá para recibir las alertas de la llegada de documentos para su aprobación o rechazo. Este correo NO corresponde a la dirección electrónica a la que el emisor debe de enviar la factura electrónica. Es importante indicar a los proveedores y contratistas que cuando registren su NIT y el de la Unidad Administrativa, NO deben vincular el dígito de verificación, por cuando que, si lo hacen, al momento de hacer la validación la plataforma del aliado tecnológico, esta rechazará la recepción de la factura y en consecuencia la única forma de corregir este error es anularla con una nota crédito y emitirla nuevamente.

El emisor debe diligenciar en el campo "Correo" dentro de la sección "Datos del Adquiriente", el buzón electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co el cual fue determinado por el Ministerio de Hacienda y crédito Público para recibir el contenedor electrónico (archivo en formato ZIP que contiene un documento PDF y XML).

PARÁGRAFO PRIMERO: El contratista frente a sus obligaciones PARAFISCALES (caja de compensación familiar, SENA, ICBF o pago de autorretención especial a título de impuesto de renta y complementario según corresponda) allegará certificación expedida por el representante legal o contador o revisor fiscal en que avale lo propio y durante un lapso mínimo de seis (6) meses. Y en tratándose de la afiliación y pago frente al SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (salud, pensión, riesgos profesionales), si bien la consulta se hará en línea por parte de la Entidad; en los registros en la base de datos que determine el Ministerio de Salud y Protección Social para el efecto, como lo ordena el artículo 99 "Prohibición de la exigencia de carné o certificado de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.", del citado Decreto 2106 de 2019, de presentarse algún tipo de inconveniente con lo propio, se informará al contratista, en atenta solicitud presente las correspondientes certificaciones, así:

Persona natural: se acreditará con la planilla única electrónica de pago del último mes.

Persona natural con establecimiento de comercio con personal a cargo: se acreditará con la certificación de paz y salvo expedida por el propietario del mismo o el revisor fiscal o contador público y la planilla única electrónica de pago.

Persona natural con establecimiento de comercio sin personal a cargo: se acreditará con la certificación de no tener personal a cargo expedida por el propietario del mismo, así mismo, el propietario del establecimiento de comercio deberá aportar también, la planilla única electrónica de pago de sus aportes correspondientes al último mes.

Persona jurídica con personal a cargo: se acreditará con la certificación de paz y salvo correspondiente por lo menos de últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre del presente proceso de selección, expedida por el representante legal o revisor fiscal, según el caso.

Persona jurídica sin personal a cargo: se acreditará con la certificación de no tener personal a cargo, expedida por el representante legal, quien, a su vez, deberá indicar su tipo de vinculación a la persona jurídica; en caso estar vinculado contractualmente deberá aportar la planilla de pago de sus aportes correspondiente al último mes.

En caso de Empresa Extranjera (nada del estatuto tributario colombiano), el contratista no se le exige parafiscales, debe tener claro el NIT, razón social, descripción del producto, los elementos que se deben facturar etc.

NOTA 4: Corresponde al contratista cargar la factura por medio del sistema electrónico de compras públicas SECOP II en la sección 7 "Ejecución" documentos de la ejecución del contrato digital generado en esta plataforma y adjuntar la constancia de la aceptación como soporte para el trámite de pago.

CLÁUSULA SEXTA- SUPERVISIÓN: La Supervisión del contrato será ejercida por quien sea determinado por la Dirección General Marítima; dichos supervisores además de las funciones establecidas en la Resolución No. 4130 de 16 de junio de 2022, por la cual se expide el Manual de Contratación y Convenios del Ministerio de Defensa Nacional, velará especialmente por: 1. Exigir que el objeto del presente contrato se cumpla en el plazo de ejecución previsto. 2. Atender y resolver por escrito toda consulta sobre el objeto contratado. 3. Aceptar los servicios que cumplan con el objeto contratado y rechazar los que lo incumplan. 4. Exigir que se cumplan las medidas de seguridad militar e industrial durante la ejecución del contrato. 5. Informar al supervisor, los hechos que considere relevantes durante la ejecución del contrato. 6. Verificar que los valores de los servicios correspondan a los precios y condiciones pactados en el presente contrato. 7. Presentar dentro cada mes informe administrativo y financiero de supervisión del contrato al Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima. 8. Mantener comunicación permanente con el CONTRATISTA para efectos de coordinación de prestación de los servicios. 9. El supervisor del contrato debe: a) Verificar que las cuentas de cobro y documentos anexos se encuentren fechadas dentro del plazo de ejecución del contrato. b) Firmar cada cuenta de cobro y/o factura que se envíe a la DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA. c) Verificar que se realicen las entradas en el programa SAP de cada cuenta de cobro y/o factura que se vaya a cancelar, dentro del plazo de ejecución del contrato. d) Entregar las actas de recibido a satisfacción, cuentas de cobro y/o facturas, informes de actividades, informes de supervisor y certificaciones de aportes parafiscales vigentes y entradas en el programa SAP para el trámite de cada cuenta de cobro y/o factura. e) Verificar y dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones parafiscales por parte del CONTRATISTA. 10. Efectuar evaluación del proveedor en el módulo de evaluación de proveedores. 11. Instar al cumplimiento de los entregables en caso de que aplique frente a la demora por parte del contratista previo al procedimiento del debido proceso de qué trata el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. 12. Dar a conocer a la CONTRATISTA la Política de Antisoborno implementada por el Ministerio de Defensa Nacional y los distintos canales dispuestos por el Ministerio de Defensa Nacional – Dirección General Marítima, para denunciar cualquier acto de soborno o de corrupción. **PARÁGRAFO PRIMERO.** El Supervisor no está facultado para adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstas en el contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por los representantes legales de las partes. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** De conformidad con el artículo 84 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “La supervisión e interventoría contractual implica el seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por la entidad contratante sobre las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA. Los interventores y supervisores están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y serán responsables por mantener informada a la entidad contratante de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente. **CLÁUSULA SÉPTIMA:**

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: En general, son obligaciones del CONTRATISTA, entendiéndose por ello y para efectos del presente contrato, 1. Prestar Oportunamente los servicios objeto del contrato, de conformidad con las especificaciones técnicas descritas requeridas. 2. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. Cuando se presenten tales peticiones o amenazas, los contratistas deberán informar inmediatamente de su ocurrencia a la Entidad contratante y a las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación y la celebración de pactos o acuerdos prohibidos dará lugar a la caducidad del contrato, artículo 5º, numeral 5º de la Ley 80 de 1993. 3. El incumplimiento de esta obligación y la celebración de pactos o acuerdos prohibidos dará lugar a la caducidad del contrato de conformidad con el artículo 5º, numeral 5º de la Ley 80 de 1993. 4. Solucionar las controversias contractuales, que se presenten en la ejecución y desarrollo del presente contrato, de conformidad con lo previsto en la Ley 80 de 1993. 5. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, de acuerdo con los precios unitarios fijos contenidos en la propuesta económica. 6. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y comerciales presentadas en la propuesta. 7. Reportar por escrito al supervisor cualquier novedad o anomalías que detecte en la prestación del servicio. Garantizar la oportuna, eficaz y eficiente prestación del objeto contratado y responder por su calidad, sin perjuicio de la respectiva garantía. 8. Dar estricto cumplimiento a los términos pactados y por ningún motivo suspender o abandonar el objeto contratado. Responder por los impuestos que cause la legalización del contrato. 9. Responder por la buena calidad de los servicios prestados objeto del contrato y que los servicios prestados estén de acuerdo a las especificaciones técnicas. 10. Ejecutar la prestación del servicio dentro del plazo de ejecución estipulado. 11. En caso de que exista insatisfacción por servicios prestados realizará la corrección inmediata, una vez efectuado el requerimiento por parte de la Entidad de manera verbal (vía telefónica o correo electrónico). 12. Facturación. El contratista deberá entregar la factura Original en la Entidad, acuerdo los requisitos establecidos en Ley 223 de 1995. 13. El contratista deberá estar en capacidad de prestar servicios de primera calidad en la Entidad y dentro del plazo de ejecución estipulado, teniendo en cuenta los factores de tiempo, clima, tránsito etc. 14. La Dirección General Marítima se reserva el derecho de rechazar directamente a través del supervisor los servicios de transporte alojamiento y alimentación objeto del contrato, si estos no cumplen con las especificaciones establecidas, evento en el cual, el contratista queda obligado a que se ajusten exactamente a lo requerido y ofrecido, dentro de las tres (3) horas siguientes, una vez efectuado el requerimiento por parte de la Entidad. 15. Para el pago el CONTRATISTA deberá presentar la factura electrónica en la plataforma OLIMPIA y anexar la constancia del pago de la Seguridad Social, con el fin de dar cumplimiento al artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. En la presente también deberá allegar certificación firmada y escrita por parte del Representante Legal y Contador y/o Revisor Fiscal del pago de la Seguridad Social según corresponda acuerdo normatividad vigente y aportes Parafiscales según corresponda (Acuerdo a lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003 y la Ley 1562 de 2012 - Sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar y anexar copia de la planilla integral de liquidación de aportes. **CLÁUSULA OCTAVA: OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:** Son obligaciones del CONTRATISTA, entendiéndose por ello y para efectos del presente contrato:

1. **ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR:** Estas serán las establecidas en las Especificaciones Técnicas establecidas para el presente Proceso de Contratación.
2. **FORMA DE EJECUCION DEL CONTRATO:** Los requerimientos se podrán realizar de manera verbal y/o escrita mediante Correo Electrónico, Canales Formales para el Seguimiento al Contrato; una vez se realicen los requerimientos, de manera verbal y/o escrita, el Contratista tendrá un plazo de cinco
3. (05) días hábiles para dar solución y/o entrega del requerimiento establecido.
4. **ENTREGABLES:** De manera mensual y con el fin de realizar el procedimiento de pago correspondiente, el Contratista deberá entregar el máximo el tercer día hábil siguiente del mes a facturar los siguientes informes:
 - Pago de Parafiscales (últimos seis meses).

- Informe Cumplimiento Actividades Acuerdo Cronograma.
 - Informe Cumplimiento Horario.
 - Informe de Capacitación.
 - Informe análisis puntos de Atención y oportunidades de mejora (incluye evaluación del servicio por SMS).
 - Plan de trabajo para las no conformidades presentadas.
5. CALIDAD: El Contratista se obliga a tener la Plataforma Telefónica en funcionamiento al noventa y ocho por ciento (98%) de disponibilidad mensual de la plataforma; deberá Monitorear el funcionamiento normal de la Plataforma Telefónica y velar por su Correcto Funcionamiento. Por lo que será el responsable de las posibles caídas de las llamadas y deberá dar solución inmediata a estas novedades. Se precisa que el contratista será responsable de garantizar el correcto funcionamiento, monitoreo y solución inmediata de las novedades que afecten la continuidad del servicio, cumpliendo con el nivel de disponibilidad mensual exigido del noventa y ocho por ciento (98%). No obstante, se establece que la responsabilidad del contratante se limita a proveer las condiciones de infraestructura y soporte institucional necesarias para la operación, así como a reconocer los eventos de fuerza mayor o caso fortuito que puedan afectar la prestación del servicio, los cuales se consideran eximentes de responsabilidad para el contratista.
6. PRUEBAS: Las pruebas de los sistemas requeridos para el cumplimiento del objeto del contrato, se realizarán conforme a los estándares definidos por el Grupo de Informática y Comunicaciones de la Entidad.
7. VISITAS: Las visitas que se deban desarrollar en el Marco del Contrato se realizarán conforme lineamientos del supervisor del contrato.
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: Se deberá actualizar de manera mensual conforme el cumplimiento del objeto del Contrato.
9. El contratista deberá entregar a más tardar el quinto (5) día hábil luego de la firma del contrato en medio digital un demo de todas las aplicaciones solicitadas en el Pliego de Condiciones del presente Proceso de Contratación (Chat, Sistema de turnos, CRM, plataforma de capacitación, Contact center).
10. El contratista deberá entregar sin costo alguno para la entidad de conformidad con los ponderables técnicos ofrecidos así:

FACTOR DESCRIPCION
El contratista debe suministrar sin costo para la entidad de dos agentes backoffice adicional a los enunciados y bajo los mismos parámetros del pliego de condiciones.
El contratista debe suministrar sin costo para la entidad de dos agentes Front Office adicional a los enunciados y bajo los mismos parámetros del pliego de condiciones
El contratista debe suministrar sin costo para la entidad de tres agentes de ventanilla adicional a los enunciados y bajo los mismos parámetros del pliego de condiciones.

CLÁUSULA NOVENA: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD: 1. Recibir a satisfacción los servicios prestados por el CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el contrato. 2. Pagar al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales y de PAC previstas para el efecto. 3. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que requiera para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del presente contrato. 4. Verificar que el CONTRATISTA se encuentre al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral y Cajas de Compensación Familiar cuando corresponda. (Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007). 5. Aprobar la Garantía Única una vez presentada por el Contratista. 6. Suscribir el acta de Liquidación. 7. Exigir del Contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado. 8. Adelantar las revisiones periódicas de los suministros o servicios, para verificar que ellos cumplan con las condiciones de calidad ofrecidas por los contratistas, y promoverán las acciones de responsabilidad contra estos y sus garantes cuando dichas condiciones no se cumplan. Estas revisiones deberán llevarse a cabo por lo menos una vez cada tres (3) meses durante el término de vigencia de las garantías. 9. La Entidad, se reserva el derecho de efectuar las verificaciones que considere necesarias. 10. Exigir que la calidad de los servicios requeridos por la DIMAR se ajuste a los requisitos mínimos previstos en las especificaciones técnicas obligatorias, sin perjuicio de la facultad de exigir que tales bienes o servicios cumplan con las normas técnicas colombianas o, en su defecto, con normas internacionales elaboradas por organismos reconocidos a nivel mundial o con normas extranjeras aceptadas en los acuerdos internacionales suscritos por Colombia. 11. Sin perjuicio del llamamiento en garantía, repetirá contrato los servidores públicos, contrata el contratista o los terceros responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad contractual. 12. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras ofertadas por el contratista. 13. Actuar de tal modo que, por causas a ellas imputables, no sobrevenga una mayor onerosidad en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista.

CLÁUSULA DÉCIMA: GARANTÍA ÚNICA: Una vez firmado en el contrato, el CONTRATISTA constituirá una garantía única que avalará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, el CONTRATISTA constituirá y subirá a la plataforma del SECOP II (<https://community.secop.gov.co/STS/Users/Login/Index?SkinName=CCE>) una garantía única que avalará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, en los términos del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública, TÍTULO III "Garantías", la cual consistirá en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia; en garantías bancarias; o en cualquier otro mecanismo de cobertura del riesgo, autorizados por el reglamento de seguros a nivel nacional, emanadas por personas jurídicas legalmente establecidas en el país, a favor del **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL-DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA- GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL**, NIT. 830.027904-1, la cual contendrá los siguientes amparos:

- **CUMPLIMIENTO:** Por un valor equivalente al VEINTE por ciento (20 %) del valor del contrato, vigente durante el plazo de ejecución del contrato y seis (06) meses más
- **CALIDAD DEL SERVICIO:** por un valor equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del contrato, vigente desde el vencimiento del plazo de ejecución y un (01) año más.
- **PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES:** Deberá garantizar el pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales por un valor equivalente al cinco por ciento (5 %) del valor total del contrato, vigente durante el plazo de ejecución del contrato y tres años más.

[Handwritten signature]
WT

• **GARANTÍA TÉCNICA:** El contratista deberá garantizar que, en el evento de resultar adjudicatario, ofrecerá una garantía de los servicios brindados en las cantidades mínimas requeridas, contra cualquier anomalía, incluidos todos sus componentes, insumos y accesorios conforme las especificaciones y características técnicas exigidas, por un lapso de un (01) año, lapso contado a partir de la expedición del acta de recibo a satisfacción de los mismos, por parte del supervisor del contrato. Si durante la vigencia del contrato resultare defectuosos y/o anómalo cualquiera de los elementos entregados por parte del contratista, este deberá asumir su costo, por cuenta y riesgo de este (incluyendo la totalidad de los gastos que el subsanar genere) a satisfacción. En este caso corresponderá al supervisor del contrato notificar por escrito al contratista dentro de los cinco (05) días calendario, siguientes a la fecha en que suceda y/o se descubra la falla o el defecto e indicar el plazo dentro del cual se debe reponer el material. El contratista en consecuencia procederá a subsanar y/o reemplazar lo peticionado, sin ningún costo.

- Las garantías consistirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en Colombia, en garantías bancarias y en general, en los demás mecanismos de cobertura del riesgo autorizados por el Decreto 1082 del 2015.

- Las personas naturales o jurídicas extranjeras sin domicilio o sucursal en Colombia, podrán otorgar como garantías, cartas de crédito stand by expedidas en el exterior o cualquier otro mecanismo contemplado en el Decreto 1082 de 2015, por medio del cual se reglamenta el Sistema de Compras y Contratación Pública.

- Con la garantía se debe adjuntar el anexo de condiciones generales correspondientes.

- Cuando la propuesta presente un Consorcio o Unión Temporal, la Garantía deberá ser otorgada por todos sus integrantes acuerdo dispone el artículo 2.2.1.2.3.1.4 "Garantía del OFERENTE plural" del Decreto 1082/15, indicando en el cuerpo de la misma las personas naturales y/o jurídicas que la componen y su porcentaje de participación.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. SANCIONES: Se entenderán pactadas las siguientes cláusulas sancionatorias, de conformidad con lo establecido por los artículos 17 de la Ley 1150 de 2007 y 86 de la Ley 1474 de 2011: **a) MULTAS.** - El Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, podrá imponer al CONTRATISTA multas cuyo valor se liquidará con base en el UNO por ciento (1.0%) de los bienes y servicios dejados de entregar, por cada día de retardo y hasta por quince (15) días en caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato. En el evento en que el incumplimiento en que incurra el contratista no deba tasarse en bienes y servicios dejados de entregar/prestar, se determina que se liquidará con base en el CERO PUNTO UNO (0.1%) por ciento del valor total del contrato, por cada día de retardo en el cumplimiento de su (s) obligación (es). Esta sanción se impondrá conforme al procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y, se reportará a la Cámara de Comercio competente de conformidad con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley 80 de 1993. De conformidad con el Capítulo VI de la Resolución 6302 de 2014 en caso de incumplimiento parcial de las obligaciones pactadas en el contrato, el proceso será de la siguiente manera: El Funcionario competente del contrato elaborará el documento en el que consignará los antecedentes del contrato, los fundamentos del hecho y de derecho del presunto incumplimiento y sus análisis frente a los mismos. De éste se dará traslado al contratista para que en un plazo máximo de tres (03) días hábiles en audiencia o por escrito controvierta los fundamentos de hecho o de derecho invocadas por la Entidad y exponga los argumentos que considere pertinentes para el adecuado ejercicio de su derecho de defensa. Examinados los argumentos y el presunto incumplimiento se decidirá mediante acto motivado de conformidad con el porcentaje previsto para tal efecto. **PARÁGRAFO.** No habrá lugar a la aplicación de esta cláusula en el caso de presentarse fuerza mayor o caso fortuito, oportunamente informado por el contratista a la Entidad, debidamente acreditado y soportado. **b) PENAL PECUNIARIA.** En caso de declaratoria de caducidad o de incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas del presente contrato, el CONTRATISTA pagará a la Coordinación Del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al DIEZ por ciento (10%) del valor del contrato. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial y no definitivo de los perjuicios que cause a la Coordinación Del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima. No obstante, la Coordinación Del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima se reserva el derecho de cobrar perjuicios adicionales por encima del monto de lo aquí pactado, siempre que los mismos se acrediten. Tanto el valor de las multas, como el de la Cláusula Penal Pecuniaria serán descontados de los pagos que se efectúen al CONTRATISTA. El pago de la Cláusula Penal Pecuniaria estará amparado mediante Póliza de Seguros en las condiciones establecidas en el contrato. Esta sanción se impondrá conforme al procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y se reportará a la Procuraduría General de la Nación y a la Cámara de Comercio competente, una vez se encuentre ejecutoriado, de conformidad con el artículo 31 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 218 del Decreto 0019 de 2012, para lo de su competencia en los respectivos registros públicos. **NOTA 1:** La parte resolutive de los actos que declaren la caducidad, impongan multas, sanciones o declaren el incumplimiento, una vez ejecutoriados, se publicarán en el SECOP y se comunicarán a la cámara de comercio en que se encuentre inscrito el Contratista respectivo. También se comunicará a la Procuraduría General de la Nación de conformidad con el artículo 31 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 218 del Decreto 0019 del 10 de enero de 2012. **NOTA 2:**

APLICACIÓN DEL VALOR DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS: el valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria se tomará del saldo a favor del CONTRATISTA si lo hubiese, o de la garantía constituida. Si eso último no fuere posible, se cobrará por vía ejecutiva. **NOTA 3:** con la presentación de la oferta el contratista autoriza a la Dirección General Marítima para deducir de los saldos a favor las sumas impuestas a título de sanción. **c) CLAUSULAS EXCEPCIONALES:** LA NACIÓN MINISTERIO DE DEFENSA – DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA, podrá hacer uso de los poderes excepcionales de la administración tales como terminación, interpretación y modificación unilaterales, de sometimiento a las leyes nacionales y de caducidad de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 80 de 1993. **CLÁUSULA**

DÉCIMA SEGUNDA. CESIONES Y SUBCONTRATOS: EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente el contrato, sin previo consentimiento escrito de la DIRECCION GENERAL MARITIMA (DIMAR), pudiendo ésta reservarse las razones que tenga para negar la cesión. En caso de que el CONTRATISTA, decida efectuar una cesión y/o pignoración de derechos económicos, deberá solicitar su aceptación y notificación por parte de la DIRECCION GENERAL MARITIMA (DIMAR), para lo cual deberá anexar como mínimo, los siguientes documentos: 1. Contrato de cesión y/o pignoración de derechos económicos del contrato objeto de la cesión, firmado por el cesionario y el cedente donde se relacionen todas las condiciones pactadas para realizar la operación, en forma explícita, y en especial lo siguiente: **A.** valor de la cesión, condiciones financieras, modificaciones y/o exigencias que en materia financiera y administrativa se generarían con ocasión de la cesión. **B.** Señalar si la cesión corresponde al contrato principal y/o sus adicionales. **C.** Aceptación del cesionario de los descuentos de ley, cuando aplique. **D.** Señalar la forma en que la cesión no causará perjuicio en la ejecución del contrato objeto de cesión, y las medidas que adoptará la nueva entidad para garantizar la debida diligencia en la ejecución del contrato, o la forma en que se continuará con dicha ejecución. 2. Acta del órgano social competente donde conste la autorización al representante legal para

efectuar la cesión. (En el caso de Consorcio o Unión Temporal o promesa de sociedad futura o cualquier otra forma legal de asociación, la autorización deberá ser por los órganos sociales de cada uno de sus integrantes. 3. Certificado de existencia y representación legal del cesionario y del cedente, cuando se trate de persona jurídica, y certificado de inscripción cuando se trate de persona natural, expedido por la Cámara de Comercio del domicilio correspondiente. 4. Certificación bancaria con número de cuenta y beneficiario donde se deben consignar los valores cedidos. 5. Certificado de existencia y representación legal del cesionario expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en tratándose de entidad sometida a su vigilancia y control. 6. Declaración bajo juramento del cesionario en la cual exprese el cumplimiento de lo previsto en el Decreto 4334 de 2008, en concordancia con el Decreto 1981 de 1988. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Todas las diferencias que puedan surgir relativas a la ejecución, desarrollo, terminación o liquidación serán solucionadas conforme al artículo 68 de la Ley 80 de 1993, utilizando las partes los mecanismos de solución previstos en la mencionada Ley. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. NORMATIVIDAD APLICABLE:** El presente contrato se regirá por la Ley 80 de 1993 y las disposiciones comerciales y civiles pertinentes y queda sometido a la jurisdicción de los tribunales colombianos. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: LIQUIDACIÓN:** El contrato será objeto de liquidación de conformidad con lo consagrado en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo No 217 del Decreto Ley 0019 de 2012, el contrato se liquidará bilateralmente dentro de los cuatro (04) meses siguientes al cumplimiento del plazo de duración. Si no fuere posible, la DIRECCION GENERAL MARITIMA (DIMAR), procederá a realizar la liquidación unilateral mediante expedición de acto administrativo debidamente motivado **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MODIFICACIÓN, TERMINACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERAL:** Se consideran incorporados al contrato los principios que rigen la terminación, modificación e interpretación unilateral, en los términos consagrados en los artículos 14, 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993 y en el Parágrafo del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. **CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA: RESERVA DE LA INFORMACIÓN QUE SE OBTENGA CON OCASIÓN DEL PRESENTE CONTRATO:** EL CONTRATISTA se obliga para con la DIRECCION GENERAL MARITIMA (DIMAR) no suministrar a terceros y a mantener en reserva toda la información relativa a los bienes/servicios suministrados, así como a las instalaciones de las Fuerzas Militares de Colombia o a cualquier información que conozca o que llegará a conocer durante el desarrollo de este contrato o con posterioridad al mismo. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. DECLARACIÓN EXPRESA:** EL CONTRATISTA declara que al suscribir el presente contrato no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad contempladas en los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993 la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y Decreto 1082 de 2015 y la Ley 2097 de 2021 y las demás consagradas en la constitución y la Ley. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA INDEMNIDAD:** Quien sea seleccionado como contratista, mantendrá indemne a la Entidad Estatal de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes. **CLÁUSULA VIGÉSIMA DOCUMENTOS:** Forman parte integral del contrato y se anexarán al mismo los siguientes documentos: 1. Estudio Previo. 2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal. 3. Certificado de Registro Presupuestal. 4. Oferta del CONTRATISTA. 5. Pliego de Condiciones. 6. Adendas. 7. Certificación de Aportes Parafiscales Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, Riesgos Laborales y Cajas de Compensación. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato quedará **PERFECCIONADO** acuerdo dispone la Ley 80 de 1993, Ley 1150 del 16 de julio de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, con la aprobación a través de la plataforma del SECOP del CONTRATISTA y el COORDINADOR DEL GRUPO INTENDENCIA REGIONAL CENTRAL DE LA DIRECCION GENERAL MARITIMA (DIMAR) y para su **EJECUCIÓN**, requerirá la expedición del Registro Presupuestal correspondiente y la aprobación de la garantía única debidamente constituida y aprobada.

**ANEXO A
ANEXO TÉCNICO "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS EXCLUYENTES"**

OBJETO: Contratación de servicios integrales de gestión de correspondencia y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención para la Dirección General Marítima Dimar.

UBICACIÓN DONDE SE PRESTARÁ EL SERVICIO:

Ítem	Características
1.	Sede Central (Bogotá).
2.	Capitanía de Puerto de Buenaventura.
3.	Capitanía de Puerto de Tumaco
4.	Capitanía de Puerto de Barranquilla
5.	Capitanía de Puerto de Santa Marta.
6.	Capitanía de Puerto de Cartagena.
7.	Capitanía de Puerto de San Andres
8.	Capitanía de Puerto de Turbo
9.	Capitanía de Puerto de Coveñas

La Entidad aclara que los puestos de trabajo para los agentes son suministrados directamente por la DIMAR, incluyendo todos los equipos de cómputo necesarios para el cumplimiento de las funciones, así como el servicio de conexión requerido. Únicamente se exceptúan aquellos equipos o servicios que se encuentren solicitados de manera específica dentro del presente Anexo Técnico, los cuales deberán ser provistos por el contratista conforme a las condiciones establecidas.

HORARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Ítem	Características
1.	Sede Central (Bogotá): Lunes a viernes de 07:30 h a 17:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 13:00 h y/o de 13:00 h a 14:00 h.
2.	Capitanías de Puerto: Lunes a viernes de 07:30 h a 18:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 14:00 h.
3.	Horario de Atención Call Center: Lunes a viernes de 07:30 h a 18:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 13:00 h y/o de 13:00 h a 14:00 h. Los turnos de almuerzo no deberán afectar la atención continua de la línea en el horario estipulado, la atención de la línea es jornada continua por lo que el proveedor deberá garantizar su funcionamiento a lo largo de la jornada.

*Los horarios podrán tener ajustes de acuerdo con las disposiciones de la Entidad, siempre respetando la normatividad en la materia. Los horarios serán de cumplimiento, prestando el servicio de manera física en sitio y/o a través de la modalidad de Teletrabajo o trabajo en casa.

MEDIOS DE ATENCIÓN:

Ítem	MEDIOS DE ATENCIÓN
1.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio <u>telefónico</u> de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.
2.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio <u>presencial</u> de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.
3.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio <u>escrito</u> de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.
4.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio <u>virtual</u> -- email de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.

RECURSO HUMANO:

Clases de Asesor Requeridos y Características:

Ítem	Características		
Agente Front Office	Nivel de Educación.	Técnicos, Tecnólogos o Estudiantes Universitarios con mínimo sexto semestre de carreras Profesionales.	
	Experiencia.	Experiencia mínima de veinticuatro (24) meses como Agente en Centros de Contacto, Atención Telefónica y/o Servicio al Cliente.	
	Asignación Salarial Mínima.	Uno punto treinta y seis (1,36) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia.	
	Habilidades y Destrezas.		Actitud de Servicio.
			Excelente manejo de relaciones interpersonales.
			Excelente ortografía.
			Habilidad de comunicación.
			Habilidad para negociación.
			Disciplina.
			Organización (orden).
			Trabajo en equipo.
			Capacidad para seguimiento de instrucciones.
			Capacidad de trabajo con detalle.
			Disposición para el trabajo bajo presión.
	Habilidades de digitación.		
	Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).		
	Habilidades de consulta en Internet.		

		Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.
	Funciones Recomendadas.	Cumplir lineamientos del sistema de gestión de calidad de la Entidad.
		Brindar atención al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención definidos por la Entidad en la modalidad presencial, de teletrabajo o trabajo en casa, de acuerdo con las necesidades del servicio, establecido por Dimar.
		Recibir al ciudadano de acuerdo con protocolos de servicio y canales establecidos e identificar su necesidad según procedimientos.
		Suministrar información al ciudadano y realizar la recepción de trámites, servicios, peticiones u otro requerimiento que defina la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente, protocolos y procedimientos internos.
Ítem	Características	
		Realizar el registro de las anteriores actividades en el software destinado para el registro de la operación.
		Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Centro de Contacto.
		Apoyar campañas presenciales, telefónicas o por medios digitales en caso de que así se requiera.
		Clasificar las solicitudes del ciudadano según criterios establecidos.
		Asesorar al ciudadano, entregando información veraz y actualizada que le permita de manera eficiente acceder a un trámite y/o servicio.
		Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano.
		Verificar que el ciudadano cumpla con los requisitos y documentos mínimos para el acceso a un trámite y/o servicio.
		Entregar al ciudadano la información correspondiente para que éste haga seguimiento a su trámite y/o petición desde otros canales de comunicación.
		Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al canal de atención y protocolos de servicio.
		Radicar y gestionar la respuesta de PQRS de acuerdo con los protocolos y estándares definidos.
		Radicación de trámites de acuerdo a las políticas y lineamientos de la Entidad.
		Hacer uso técnico y responsable de los sistemas de información con los que deba interactuar para llevar a cabo el proceso de atención al ciudadano, de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos en la Entidad.
		Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.
	Modalidad	Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo a lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
	Entrenamiento en Centro de Contacto.	Mínimo 32 horas
	Entrenamiento conocimiento de la Entidad.	Mínimo 40 horas
	Nivel de Educación	Técnicos, Tecnólogos o Estudiantes Universitarios con mínimo sexto semestre de carreras Profesionales.
	Experiencia.	Experiencia mínima de veinticuatro (24) meses como agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
	Asignación Salarial Mínima.	Uno punto ochenta y uno (1.81) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia.
Agente Backoffice	Habilidades y Destrezas.	Actitud de servicio.
		Excelente manejo de Relaciones Interpersonales.
		Excelente ortografía.
		Habilidad de comunicación.
		Habilidad para negociación.

J.L.
AK

	Disciplina.
--	-------------

Ítem	Características
	Organización (orden).
	Trabajo en equipo.
	Capacidad para seguimiento de instrucciones.
	Capacidad de trabajo con detalle.
	Disposición para el trabajo bajo presión.
	Habilidades de digitación.
	Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
	Habilidades de consulta en Internet.
	Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.
	<p>Funciones Recomendadas.</p>
	<p>Backoffice Analista de Calidad</p>

[Handwritten signature]
CMB

Ítem	Características	
		<ul style="list-style-type: none"> • Radicar y gestionar la respuesta de PQRS de acuerdo con los protocolos y estándares definidos. • Responder y revisar las PQRS de acuerdo con los lineamientos, políticas y normatividad vigente <p>Hacer seguimiento al buen funcionamiento del sistema</p>
		Funciones Generales:
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la recolección de datos de las diferentes herramientas de interacción, servicio y participación Ciudadana de la Dirección General Marítima - DIMAR, así como de los demás métodos que se desarrollen. • Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de la información recolectada de las diferentes herramientas de interacción, servicio y participación ciudadana de la de la Dirección General Marítima - DIMAR, así como de los demás métodos que se desarrollen. • Coadyuvar en la generación de espacios de participación ciudadana de acuerdo con los lineamientos, políticas y normatividad vigente. • Apoyar las actividades de participación ciudadana definidas por la Entidad. • Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo. • Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo a lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
	Modalidad	Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo con lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
	Entrenamiento en Centro de Contacto.	Mínimo 32 horas
	Entrenamiento conocimiento de la Entidad.	Mínimo 40 horas
Agente Ventanilla	Nivel de educación	Título académico de Bachiller
	Experiencia	Experiencia mínima de un (1) año en puntos de radicación o mínima de un (1) año en atención al usuario.
	Asignación Salarial Mínima.	Un (1) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia.
	Habilidades y Destrezas. Funciones Recomendadas.	Disciplina.
		Organización (orden).
		Trabajo en equipo.
		Capacidad para seguimiento de instrucciones.
		Capacidad de trabajo con detalle.
Disposición para el trabajo bajo presión.		
Habilidades de digitación.		
	Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).	

[Handwritten signature]
CMB

Item	Características
	<p>Objetivo: Asegurar que las interacciones con los clientes/usuarios cumplan con los estándares de calidad definidos por Dimar. La persona en este cargo es responsable de evaluar, monitorear y optimizar la atención al usuario, garantizando que los agentes ofrezcan un servicio eficiente, cordial y alineado con los lineamientos de la campaña y los criterios establecidos en la matriz de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorear por grabación, lado a lado, pantalla y en vivo. • Dar retroalimentación constructiva a los agentes • Diseñar e implementar métricas y matriz de calidad según la necesidad de Dimar • Identificar oportunidades de mejora en la interacción con el usuario. • Escuchar grabaciones de llamadas, leer transcripciones de chats, evaluar correos electrónicos y PQRS. • Proponer y trabajar en la implementación de estrategias para optimizar la calidad del servicio. • Presentar informes periódicos a Dimar sobre las métricas de desempeño de los agentes y las áreas que necesitan atención. • Entregar reportes a la operación por errores críticos y no críticos. • Diligenciar los errores críticos y no críticos de acuerdo con el procedimiento en el formato de retroalimentación. • Realizar acompañamiento en línea a los agentes • Realizar cronograma de retroalimentaciones y cantidad de monitoreos. • Apoyar con búsqueda de llamadas, solicitadas por parte de Dimar • Apoyo en piso brindando soporte a los agentes en casos de contingencia. • Diseñar muestra de auditorías a realizar de acuerdo con la cantidad de contactos atendidos por cada uno de los canales (se sugiere 60% del total de contactos) • Las demás actividades señaladas por el superior jerárquico • Brindar respuesta a correo corporativo de manera oportuna en un lapso no mayor a 24 horas reloj, o según la urgencia del asunto. • Seguir el debido conducto regular, antes de notificar a otras áreas de la compañía. <p>Backoffice Administrador de correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar diariamente el correo y tomar las acciones que correspondan de acuerdo con el procedimiento indicado y de manera oportuna en un lapso no mayor a 4 horas hábiles, o según la urgencia del asunto. • Clasificar las solicitudes del ciudadano según criterios establecidos. • Responder en primer nivel al ciudadano, entregando información veraz y actualizada que le permita de manera eficiente acceder a un trámite y/o servicio. • Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano. • Entregar al ciudadano la información correspondiente para que éste haga seguimiento a su trámite y/o petición desde otros canales de comunicación. • Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al correo electrónico y protocolos de servicio. <p>Backoffice Administrador de PQRS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar diariamente el sistema y tomar las acciones que correspondan de acuerdo con el procedimiento indicado y de manera oportuna en un lapso no mayor a 4 horas hábiles, o según la urgencia del asunto. • Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano. • Entregar al ciudadano la información correspondiente para que éste haga seguimiento a su trámite y/o petición desde otros canales de comunicación. • Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos de atención a PQRS de la Entidad y normatividad aplicable.

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

Ítem	Características
<p>Funciones Recomendadas. Modalidad Entrenamiento en Centro de Contacto.</p>	Habilidades de consulta en Internet.
	Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.
	Cumplir lineamientos del sistema de gestión de calidad de la Entidad.
	Recibir al ciudadano de acuerdo con protocolos de servicio y canales establecidos e identificar su necesidad según procedimientos.
	Realizar el registro de las atenciones en el software destinado para el registro de la operación.
	Apoyar campañas presenciales, telefónicas o por medios digitales en caso de que así se requiera.
	Asesorar al ciudadano, entregando información veraz y actualizada que le permita de manera eficiente acceder a un trámite y/o servicio.
	Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al canal de atención y protocolos de servicio.
	Recepción de los documentos y/o tramites que son entregados por el ciudadano, a través de e-mail, empresas de mensajería, otras unidades o documentos recibidos en Puerta 8. (el último solo aplica para Sede Central en Bogotá)
	Radicación de la correspondencia, PQRS y trámites a través de la plataforma SGDEA... (acuerdo protocolos y estándares definidos)
	Digitalizar, indexar y asignar la correspondencia y/o tramites allegada a través de la plataforma SGDEA
	Asignar la correspondencia en el casillero correspondientes
	Realizar el archivo de los documentos que no ingresan a las oficinas, cumpliendo con los estándares aplicados en la Entidad (organización cronológica, limpieza de material abrasivo, foliación, encarpado, elaboración de lista de control, levantamiento de inventario, encajado, rotulado)
	Elaboración e impresión de las planillas para distribución de la correspondencia física (Patinada).
	Radicación y Distribución a las dependencias de la correspondencia recibida a través del sistema de gestión documental
	Organizar y archivar los registros que se generen en la oficina como parte de las tareas que se desarrollan
	Entrega y recibo de documentos en Puerta 8 del Ministerio de Defensa y Armada Nacional (Cra 57 # 43-28 Puerta 8 CAN – MDN – Archivo y Correspondencia), en los horarios (lunes a jueves en dos turnos (09:00 Am y 2 Pm) viernes a las (10:30 am), esta labor la realiza uno de los tres auxiliares de manera rotativa.
	Recepción de sobres para despacho diario a las entidades o ciudadanos, por parte de cada una de las oficinas, con sobre sellado (completamente rotulado, logos institucionales, Numero de Oficio y línea de mando, Entidad o interesado, Dirección, ciudad y departamento; para envíos internacionales solicitar el o los números telefónicos) y planilla de reporte. Horario de entrega hasta las 12 M
	Garantizar el envío de la correspondencia recibida en la oficina hasta las 12:00, los sobres para envíos entregados después de las 12:00 M, serán enviados al día siguiente.
	Hacer seguimiento en la plataforma de la empresa de mensajería, el recibido de los envíos realizados e informar de cualquier novedad al coordinador
Elaborar las guías de los envíos en la plataforma de la empresa de mensajería o manualmente según sea el caso.	

Ítem	Características
	<p>Recepción de sobres para despacho diario a las entidades o ciudadanos, por parte de cada una de las oficinas, con sobre sellado (completamente rotulado, logos institucionales, Numero de Oficio y línea de mando, Entidad o interesado, Dirección, ciudad y departamento) y recibo de planilla de reporte de despachos diligenciada por los gestores documentales de cada dependencia</p>

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

	Llevar un reporte mensual de los envíos que se realizan a las respectivas unidades, donde se especificara el peso y el valor de lo enviado.
	Organización de valijas para las unidades (días de despacho: miércoles (Buenaventura, Tumaco, Barranquilla, Cartagena) viernes (Todas las Unidades)
	Horario de entrega a la empresa de mensajería (Paquetes: 2:00 PM, Sobres (3:00 PM)
	Elaboración de correos informando despacho de valijas a las unidades, miércoles y viernes
	Archivo de planillas de correspondencia.
	Recibir, organizar y redirigir las devoluciones
	Hacer seguimiento en el sistema de gestión documental a los radicados de entrega, que sean recibidos por parte de los gestores documentales. Cualquier novedad informar al coordinador.
	Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo a lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
	Mínimo 32 horas.
	Mínimo 40 horas.

Asesores Mínimos Requeridos:

Requeridos Vigencia 2026			
Ítem	Unidad	Tipo de agente	No. Agentes
1.	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2
		Agente de Ventanilla	1
2.	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1
3.	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1
4.	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1
		Agente de Ventanilla	1
5.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2
		Agente ventanilla	1
6.	Capitanía de Puerto de San Andres	Agente Front Office	1
7.	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1
8.	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1
9.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1
		Agente de Ventanilla	1
		Agente Backoffice	5
Total Agentes			20

*Los asesores deben estar en la capacidad de atender cualquiera de los canales de atención definidos por la Entidad, de acuerdo con las necesidades del servicio en cualquiera de las ciudades descritas en el contrato. Los agentes podrán rotar en la atención de los canales de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad.

Para las unidades de Tumaco, Barranquilla, San Andrés, Turbo y Coveñas, los asesores cumplirán funciones de front office y de ventanilla, esto teniendo en cuenta el volumen de usuarios.

ASPECTOS TECNOLÓGICOS:**Continuidad Línea 018000**

Ítem	Continuidad Línea 018000
1.	La línea en la que deberá funcionar el call center es la 018000416870 y la 6017954400 (Troncal SIP de diez (10) canales)
2.	El contratista deberá realizar las coordinaciones pertinentes con el proveedor del servicio de telefonía para poner en funcionamiento el contact center sin alterar los números de la línea de atención.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.

Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

3.	Los costos de la facturación por el servicio de telefonía son asumidos por Dimar; el actual proveedor del servicio de telefonía es Tigo Une.
----	--

Ítem	Características del Contact Center
1.	El contratista deberá garantizar la compra, instalación, implementación, puesta en funcionamiento, capacitación y desarrollos requeridos para el funcionamiento de la licencia del contact center en la Dirección General Marítima - DIMAR.
2.	La plataforma contact center funcionará a través de los servidores o plataforma tecnológica del contratista.
3.	La gestión y administración de la operación del contact center debe darse en un entorno de alta disponibilidad, con tecnología administrable, confiable, segura y disponible.
4.	A través del contact center se integrarán los servicios de atención de los canales: 1. Telefónica (entrada y salida de llamadas) 2. Presencial 3. Chat
5.	La herramienta debe ser parametrizable de acuerdo con las necesidades que se presenten, debe contar con administradores desde los cuales se tenga acceso a la configuración de las campañas: temas de horarios, mensajes automáticos, skills, días festivos, configuración de encuestas, configuración de plantillas, configuración de integración con los diferentes canales y administrador de usuarios entre otras opciones para realizar la configuración.
6.	Los formularios de captura de datos de cada canal de atención deberán realizarse conforme a las necesidades de la Dirección General Marítima - DIMAR. Éste se podrá actualizar y/o ajustar conforme a las necesidades de la Entidad, las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, con el fin de arrojar las estadísticas deseadas del proceso de atención.
7.	El formulario de captura de datos deberá habilitarse para llevar a cabo cada interacción a través de cualquier canal de atención. Es decir que todos los canales de atención deben contar con el formulario de tipificación correspondiente.
8.	La llave de identificación de toda interacción en cualquier canal de atención se realizará a través del número de identificación del ciudadano (cédula, pasaporte, tarjeta de identidad, entre otros que defina la Entidad). De tal manera que cuando el usuario ingrese al ss registre su número de identificación, si éste (el usuario) ya se encuentra registrado en la base de datos, el sistema debe traer la información del usuario. En caso de que el usuario diligencie erróneamente su número de identificación, el agente podrá cambiar el número de identificación y el sistema traerá la información correspondiente al nuevo número digitado por el agente (si ya se encuentra registrado). Esto sin generar tickets o servicios adicionales o nuevos a la interacción que se está llevando a cabo. De igual forma debe funcionar para los demás canales de atención. El agente, diligencia el número de identificación en el campo correspondiente y el sistema de manera automática trae los datos y el historial del número de identificación registrado.
9.	En ningún caso, el sistema reemplazará datos de un usuario a otro, así los dos se hayan comunicado desde la misma línea telefónica. Esto teniendo en cuenta que el acceso y la gestión de la información se debe realizar a través del número de identificación y no del número telefónico.
10.	El Contratista deberá realizar todos los ajustes que la Entidad requiera durante el desarrollo del contrato en el contact center, grabaciones de hold, cambios en el menú IVR, etc. Para estos cambios, el Contratista tendrá <u>máximo dos (02) días hábiles</u> . Las grabaciones de hold, si no son entregadas por la Dirección General Marítima - DIMAR, deberán ser grabadas por el Contratista.
11.	El sistema deberá informar al usuario el número de la posición de su espera y/o el tiempo promedio en que será atendido.
12.	El sistema debe permitir la opción de devolución y/o salida de llamadas.
13.	Todos los canales de atención deben contar con un buzón de mensajes (voz o de texto, según sea el caso). Debe permitir el registro de los datos de contacto del usuario para dar respuesta al mensaje, si así se requiere.
14.	<u>Grabación de llamadas cien por ciento (100%), disponibles en cualquier momento para su revisión y auditoría.</u>
15.	Todos los canales de atención deben permitir realizar evaluación del servicio recibido (cada canal de manera independiente), para lo cual se definirá cada encuesta que contestará el ciudadano para evaluar el servicio recibido. Las evaluaciones podrán realizarse a través buzones de voz o de texto, SMS o llamadas para definir el nivel de satisfacción del usuario por la atención recibida. Los resultados de todas las encuestas deben poderse descargar para realizar el respectivo análisis de la información en cualquier momento. Los informes deben ser entregados por el contratista de acuerdo con las necesidades del servicio.
16.	Características de la herramienta para los agentes: <ul style="list-style-type: none"> • Plantillas: Los asesores tienen textos previamente definidos desde los perfiles administrativos, que le facilitan ofrecer respuestas ante situaciones comunes que se presenten. • Semaforización: Los asesores tienen alertas visuales que le permiten identificar una atención que lleva mucho tiempo sin tener una respuesta (Alerta Naranja, Alerta Roja).

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

17.	<ul style="list-style-type: none"> Históricos: Los asesores tienen acceso al historial de la conversación del cliente desde los diferentes canales en los que se realice el contacto. Notificaciones: Notificaciones <i>push</i> por medio del navegador para que el asesor pueda saber cuándo le llega un mensaje nuevo.
-----	---

CHAT

Ítem	Chat
1.	El Contratista deberá garantizar la instalación de un Chat externo en el Portal Marítimo de la Entidad (www.dimar.mil.co) y el Sitmar https://sitmar.dimar.mil.co/core/ el cual debe estar integrado al Contact Center. Al ser publicado hacia Internet este servicio, el contratista deberá garantizar a través de un certificado SSL de una entidad certificadora (Digicerten la cual la entidad maneja todos sus certificados), este protocolo de encriptación. El costo del certificado SSL debe ser asumido por el contratista y su renovación debe ser mínimo por dos años, cuando así lo requiera el sistema. Mencionado certificado deberá comprarse a nombre de DIMAR .
2.	El chat deberá contar con un bots, de acuerdo con el flujo entregado por DIMAR . (adjunto)
3.	<p>El chat deberá contar con la funcionalidad de agendar citas para atención presencial sin necesidad de derivar al agente. El contratista será responsable de realizar los desarrollos requeridos para garantizar la ejecución de esta actividad.</p> <p>Se aclara que la implementación de la funcionalidad de agendamiento de citas corresponde a un desarrollo completamente nuevo, el cual deberá ser diseñado e implementado por el contratista. Esta funcionalidad deberá garantizar la integración con el Sistema de Turnos institucional y deberá aplicar a todas las unidades donde se tiene implementado el servicio, asegurando la trazabilidad y continuidad del proceso de atención al ciudadano.</p> <p>Todas las actividades técnicas, operativas, de soporte y licencias relacionadas con este desarrollo estarán a cargo del contratista, conforme a las condiciones establecidas en el presente contrato.</p>
4.	Cualquier costo de licenciamiento para poner en funcionamiento el chat, estará a cargo en su totalidad por parte del Proveedor, quien además debe garantizar su total disponibilidad y funcionamiento.
5.	Contar con un aplicativo de gestión de conversación para los agentes, usuario administrador y usuario estadístico
6.	<ul style="list-style-type: none"> Deberá ser adaptable a la estética de la marca (colores Institucionales, logos, entre otros). Cuando los operadores no se encuentren en línea deberá recibirse en el correo institucional la pregunta y datos registrados por el usuario en el formulario de registro. Se deberá contar con reportes y estadísticas de las interacciones efectuadas en el aplicativo. Deberá contarse con un historial de conversaciones que podrá ser consultado por parte del usuario estadístico. Las conversaciones de chat deberán contar con corrector ortográfico para el idioma español La pantalla deberá ser ajustable si la aplicación es usada en PC, Tablet o celular. La asignación de chats deberá ser aleatoria tomando la primera asignación al agente de servicio que presente más tiempo sin interacción con usuarios en el canal.
7.	<p>Ventana pop up que notifique que se ha recibido un nuevo mensaje</p> <p>No debe tener opción de rechazar el mensaje</p> <p>Notificación visual que consista en un parpadeo en el ícono de la aplicación abierta ubicada en la barra de tareas.</p>
8.	El usuario al acceder al chat a través del Portal Marítimo Colombiano debe aparecerle un formulario de registro donde le solicite los datos registrados, debe contar esta ventana con logo y colores institucionales, información de horarios de atención y mensaje de tratamiento de datos personales, en esta opción el usuario deberá contar con la opción de elegir si desea recibir transcripción de la conversación, sin embargo si el usuario olvida este paso en la ventana de encuesta de satisfacción que se describe posterior deberá tener la opción de remitir conversación a correo registrado con la opción de editar dicho correo si el usuario prefiere recibir la transcripción en una dirección de correo electrónico distinta a la registrada inicialmente.
9.	Mientras el usuario espera deberá visualizar una ventana que le informe en qué posición de la cola se encuentra
10.	Al ser aceptada la conversación inicia la ventana de chat donde informa al usuario el nombre del asesor con el que se encuentra en contacto.
11.	El Agente debe contar con la posibilidad de tener respuestas rápidas que pueda configurar ejemplo: mensaje de bienvenida, así mismo deberá poder editar o eliminar estas respuestas predeterminadas.
12.	Esta configuración de mensajes debe tener la posibilidad que con un comando que se digite en el guion llame el nombre del usuario.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Ítem	Chat
13.	<p>La conversación deberá contar con la opción de que el usuario pueda enviarle archivos al agente y así mismo el agente pueda remitir archivos al usuario.</p> <p>Se establece que los tipos de archivo permitidos serán únicamente aquellos de uso institucional y seguro, tales como PDF, DOCX, XLSX, imágenes en formato JPG/PNG, y otros que la Entidad autorice expresamente. El tamaño máximo soportado por archivo será definido en función de la capacidad de la plataforma, recomendándose un límite de entre 10 MB y 20 MB por archivo para garantizar estabilidad en la transmisión. La cantidad máxima de archivos por interacción será de tres (3), con el fin de mantener la eficiencia del canal.</p> <p>En cuanto a las políticas de seguridad, todo intercambio de documentos deberá cumplir con los lineamientos de seguridad de la información de DIMAR</p>
14.	<p>La ventana de chat debe mostrar horas de interacción en la ventana, lo cual permite llevar un control por parte del agente si se da inactividad en la conversación.</p>
15.	<p>Al finalizar la conversación deberá aparecerle al usuario una encuesta de satisfacción que se definirá por la Dirección General Marítima - DIMAR (todos los campos de diligenciamiento deberán ser obligatorios para el envío de la encuesta)</p>
16.	<p>Cada conversación deberá contar con un número único de identificación para poder ser tipificada en CRM, al momento que el agente de servicio acepta la conversación se debe abrir una pestaña con los datos registrados por el usuario y el código único para la clasificación y registro de observaciones correspondiente.</p>
17.	<p>Se debe permitir la opción de transferencia a otro asesor de la conversación cuando se presenten novedades.</p>
18.	<p>Se deberá contar con un usuario administrador que permita la creación/eliminación/edición de usuarios y parámetros de configuración para la atención de chats</p>
19.	<p>Restablecimiento de claves.</p>
20.	<p>Debe contar con la opción de generar monitoreos en vivo de las conversaciones (visualizar en tiempo real la interacción que está realizando el agente de servicio con el usuario)</p> <p>Mínimo se deben entregar 2 licencias para usuarios supervisores.</p>
21.	<p>Deberá poder conocer el tráfico de interacciones efectuadas donde muestre total y % de atención, total y % de chats recibidos, total y % de abandonados, total y % atendidos desde el bot</p>
22.	<p>Las tipificaciones que se mencionan en el cuadro anterior deberán registrar en usuario estadístico para efectos de validación del canal.</p>
23.	<p>De los registros de tipificación que se señalan en el cuadro anterior deberá contarse de forma ordenada con la opción de conocer si se compartieron o no documentos en la conversación, así como acceder a los documentos que el agente de servicio compartió en la conversación y los documentos que remitió el usuario.</p>
24.	<p>Se deberá tener en cuenta en los dos cuadros anteriores que un informe corresponde al historial de conversación del chat (que incluye información de documentos compartidos) y otro informe corresponde a la tipificación de la interacción efectuada por el agente de servicio.</p>
25.	<p>La información que se reciba de las encuestas de satisfacción deberá poder consultarse en el usuario estadístico para la validación de satisfacción correspondiente.</p>
26.	<p>El método de integración del chat con el portal marítimo de la entidad es a través de una URL como se muestra a continuación</p> <p>Configurar bloque ☆</p> <p>Descripción del bloque Chat Block dimar</p> <p>Título *</p> <p>Chat Block dimar Nombre de sistema: dimar_chatblockdimar</p> <p><small>This field supports tokens. Browse available tokens.</small></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Mostrar título</p> <p>Url *</p> <p>https://fine360.outsourcing.com.co:9866/</p>
27.	<p>Se aclara que durante la ejecución contractual podrá ser necesario realizar actualizaciones al sistema o a sus componentes funcionales, las cuales estarán a cargo del contratista, incluyendo todas las actividades técnicas y</p>

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Ítem	Chat
	operativas requeridas. El tiempo de entrega de dichas actualizaciones será acordado entre la Entidad y el contratista, de acuerdo con la naturaleza de la solicitud realizada y las necesidades institucionales.

Sistema de Turnos

Ítem	Sistema de Turnos
1.	El Contratista deberá garantizar una atención de manera organizada en los puntos de atención presencial al ciudadano, para lo cual deberá implementar un sistema digital de turnos.
2.	Para ello el Contratista deberá contar con equipos del Sistema Digital de turnos en las Capitanías de Puerto donde se prestará el servicio, así como en la Sede Central.
3.	Los costos de instalación del software de turnos, mantenimiento del software y/o traslados de equipos por mantenimiento o cualquier otra novedad, serán asumidos por el f Contratista.
4.	El Contratista dispondrá de las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir con el requerimiento (hardware y software)
5.	El Sistema deberá arrojar las estadísticas que se requieran del Proceso.
6.	El Contratista deberá garantizar la migración de la información del actual sistema al nuevo. Para ello contará con quince días calendario a partir de la firma del Contrato.
7.	Para hacer efectiva la migración de la información se deberán tener en cuenta la estructura, tamaño de la información, tipos de datos y formato de entrega requeridos, con el fin que el Proceso verifique y valide la migración efectuada, estas pruebas serán realizadas en Ambientes controlados con su respectivo set de pruebas previa entrega en producción.
8.	El motor de base de datos de todo sistema que se utilice para la Atención al Ciudadano deberá estar en lenguaje de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), o en su efecto a la terminación del Contrato las bases de datos deberán ser entregados en formato legible por el motor de base de datos especificado por la Entidad.
9.	El Contratista deberá entregar cinco (05) días hábiles antes de la fecha de finalización del Contrato, la estructura de la base de datos del CRM implementado en la Entidad (Scripts creación de tablas, vistas, esquemas, usuarios o demás objetos necesarios), con su respectiva documentación, en el motor de base de datos SQL Server (actualizada)-Enterprise Edition (x64), garantizando la normalización e integridad de la misma. De igual manera, deberán migrar los datos registrados en el Sistema durante la vigencia del Contrato. La Base de Datos del Sistema de Turnos deberá implementarse en el motor de base de datos SQL Server (actualizada)-Enterprise Edition (x64), en la instancia designada por la Entidad, previa salida en producción deberá ser validada y aprobada por el Grupo de Tecnologías de la Información (GRUTIC) de la Dirección General Marítima – DIMAR. Se deberá entregar la documentación asociada a la Base de Datos. Para ambos casos, el Proveedor deberá suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.
10.	Todo Sistema deberá cumplir con las políticas de acceso y de seguridad de la Dirección General Marítima – DIMAR. Se deberá garantizar los datos de conexión y autenticación necesarios cuando la Entidad lo requiera.
11.	La Instalación de cualquier Software, preferiblemente deberá realizarse directamente en los servidores de la Dirección General Marítima – DIMAR, para lo cual, deberá cumplir con las Especificaciones dadas por el Grupo de Tecnologías de la Información (GRUTIC) de la Entidad, así como con las pruebas de vulnerabilidad y demás pruebas que se realicen a los aplicativos, para que sean de correcto funcionamiento en la Entidad.
12.	El sistema de turnos debe permitir el paso de videos y/o imágenes que permitan informar y/o comunicar al Ciudadano sobre temas de interés de la Entidad. Esta plataforma y paso de videos, deberá cumplir con los requerimientos de la Entidad y a fin de no consumir red por el paso de los videos, se solicitan que estos sean instalados de manera local en los Sistemas de Turnos de cada Unidad. A estos se podrá tener acceso remoto para cargar los respectivos videos y/o imágenes, campañas y demás que determine la Dirección General Marítima – DIMAR.
13.	La alerta de llamado de turno deberá visualizarse en el TV.
14.	El servicio debe permitir: <ul style="list-style-type: none"> • Capturar el número de identificación del ciudadano, para asignar el turno de atención. • Sistematizar las opciones de los diferentes servicios y trámites que puede gestionar el ciudadano en el punto de atención. Debe permitir parametrizar todas las opciones de trámites y servicios. • Dada la especialidad de los funcionarios de los puntos de atención y los diferentes trámites y servicios, debe asignar los diferentes trámites y servicios entre los diferentes puntos de atención, según lo defina Dimar. Así

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

	<p>mismo, cada punto de atención hará llamado sólo a los turnos que por su especialidad puede tramitar o atender. Ej: Proceso 1, Puntos de atención 5 y 7. Proceso 2 Puntos de atención 8,9 y 10.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de puntos de atención, según lo tenga definido Dimar. • Sistematización que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender, así como la inicialización del sistema cada día, para empezar la asignación y atención de turnos. <p>El atril o dispensador, los monitores industriales, y los tiquetes de turno deben incorporar la imagen institucional de Dimar.</p>									
15.	El Proveedor debe brindar el mantenimiento preventivo a nivel de hardware y software, así como el soporte técnico en remoto o en sitio cuando se presenten fallas funcionales del servicio.									
16.	<p>El Proveedor de servicios, debe entregar y mantener disponible, el rollo con papel térmico para la impresión de los turnos, durante cada mes de servicio de digiturno avanzado, así:</p> <p>Entre 1 y 10.000 de cortes de turnos</p> <p>Los suministros deben ser acumulados al siguiente mes, en caso de que no se hubiesen agotado.</p> <p>NOTA: Es responsabilidad del contratista organizar y ejecutar la logística de distribución física mensual hacia cada una de las 8 capitanías y la sede central, garantizando la disponibilidad oportuna del insumo en cada sede. La entrega no se centraliza en Bogotá, sino que debe cubrir directamente las necesidades de cada unidad regional.</p>									
17.	<p>Zonas de prestación del servicio</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td>Sede Central (Bogotá).</td></tr> <tr><td>Capitanía de Puerto de Buenaventura.</td></tr> <tr><td>Capitanía de Puerto de Tumaco</td></tr> <tr><td>Capitanía de Puerto de Barranquilla</td></tr> <tr><td>Capitanía de Puerto de Santa Marta.</td></tr> <tr><td>Capitanía de Puerto de Cartagena.</td></tr> <tr><td>Capitanía de Puerto de San Andrés</td></tr> <tr><td>Capitanía de Puerto de Turbo</td></tr> <tr><td>Capitanía de Puerto de Coveñas</td></tr> </table>	Sede Central (Bogotá).	Capitanía de Puerto de Buenaventura.	Capitanía de Puerto de Tumaco	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Capitanía de Puerto de Santa Marta.	Capitanía de Puerto de Cartagena.	Capitanía de Puerto de San Andrés	Capitanía de Puerto de Turbo	Capitanía de Puerto de Coveñas
Sede Central (Bogotá).										
Capitanía de Puerto de Buenaventura.										
Capitanía de Puerto de Tumaco										
Capitanía de Puerto de Barranquilla										
Capitanía de Puerto de Santa Marta.										
Capitanía de Puerto de Cartagena.										
Capitanía de Puerto de San Andrés										
Capitanía de Puerto de Turbo										
Capitanía de Puerto de Coveñas										
18.	Los costos de instalación del software de turnos, mantenimiento del software y/o traslados de equipos por mantenimiento o cualquier otra novedad, serán asumidos por el Contratista.									
19.	El Sistema deberá arrojar las estadísticas que se requieran del Proceso.									
20.	Todo Sistema deberá cumplir con las políticas de acceso y de seguridad de la Dirección General Marítima - DIMAR. Se deberá garantizar los datos de conexión y autenticación necesarios cuando la Entidad lo requiera.									
21.	<p>Vista de pantalla de televisor</p> <p>Pantalla compartida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lado izquierdo: Número del turno llamado y módulo donde será atendido (mientras se encuentre la atención activa). • Lado derecho: carteleras digitales que suministran información de la entidad (videos). 									
22.	Emisor de llamado: Software instalado en el computador de cada asesor para la gestión de turnos									
23.	Pantalla de televisor: muestra el módulo y número del turno a ser atendido.									
24.	<p>El software de los agentes debe contar con los siguientes botones para la gestión de turnos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamar turno • Siguiente turno (cuando no se encuentre el usuario al momento del llamado) • Cancelar turno (donde se permita seleccionar el motivo por el cual se cancela para efectos estadísticos) • Iniciar atención (donde el sistema debe contabilizar el tiempo que toma el usuario con el agente en atención). • Transferir turno de módulo (debe arrojar las opciones de la totalidad de módulos configurados para el traslado a otro servicio o asesor cuando el usuario por error toma un turno que no corresponde). 									
25.	Registro de la atención: Toda la atención generada debe tener un registro en CRM (este deberá estar atado de forma automática al número de turno con el cual se realizó la atención) , donde el agente de servicio pueda tipificar clasificando la atención a través de las opciones que arroje el sistema de acuerdo con el árbol de tipificación entregado por Dimar.									

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Dr.
us

26.	En el campo de datos de visita se debe implementar un árbol de tipificación que incluya la totalidad de servicios por los cuales un usuario puede acercarse a la atención presencial las opciones se despliegan de acuerdo con el árbol de tipificación definido por Dimar. Deberá poder ser modificable sin requerir un desarrollo para la aplicación de cambios.	
29	Usuario estadístico: desde donde se pueda descargar toda la información del sistema, como cantidad de turnos, tiempos de espera, tiempos de atención, atención por unidad etc.	
30.	El usuario estadístico debe contar con la opción de consultar las tipificaciones de la atención presencial para contar con la información ampliada de la atención, en este informe debe aparecer: Fecha de atención, unidad de atención, nombre de agente que brindo atención, toda la información de datos de tercero, datos de usuario, opciones desplegadas de tipificación y observaciones registradas por el agente de servicio.	
31	Especificaciones técnicas mínimas requeridas de los elementos que conforman el sistema digital de turnos	
	DISPOSITIVO	OBSERVACIONES
	MINI PC - PLAYER MONITOR	DISCO DURO: 100GB PROCESADOR: Intel (R) N4020 CPU @1.10GHz RAM: 8,00 GB BIOS: GB1C 0.02 SISTEMA OPERATIVO: WINDOWS 11 PRO PERISFERICOS: ADAPTADOR DE CORRIENTE, CABLE HDMI
	MONITOR	TAMAÑO: 43" PERISFERICOS: ADAPTADOR DE CORRIENTE, CABLE HDMI
	ATRIL	MINI PC MONITOR TOUCH 15,6 IMPRESORA TERMICA 80MM TODOS MONTADOS EN EL ATRIL ATRIL: MODELO A DEFINIR
32	Las instalaciones de los equipos se deben hacer en horario laboral, previamente coordinados con el supervisor del contrato para coordinar internamente con las Capitanías de Puerto	

CRM

Ítem	CRM
1.	Registro de la atención: Toda la atención generada debe tener un registro en CRM, donde el agente de servicio pueda tipificar clasificando la atención a través de las opciones que arroje el sistema (árbol de tipificación) y un espacio libre para observaciones (las categorías y subtificaciones deberán ser editables para que el agente de servicio pueda seleccionar las opciones de acuerdo a la atención), esta información también debe aparecer en forma de informe en Excel en usuario estadístico para la realización de reportes deberá permitir clasificar o reclasificar la atención brindada.
2.	Si la presentación es a través de un tercero debe habilitar la información para los datos de la persona que se contacta con la Entidad y del titular del trámite. Para su configuración Dimar entregara listado de datos a solicitar de cada uno.
3.	En el campo de datos de visita se debe implementar un árbol de tipificación que incluya la totalidad de servicios por los cuales un usuario puede acercarse a la atención presencial y las opciones se despliegan de acuerdo con el árbol de tipificación entregado por Dimar.
4.	El CRM debe contar con una opción que permita consultar las tipificaciones anteriores y se denomine "Ver gestiones anteriores" en esta opción deberá abrir una ventana nueva donde muestre en columnas y en el siguiente orden la información de las tipificaciones anteriores: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha y hora de presentación - Nombre de agente que atendió al usuario - Número de radicado - Trámite solicitado (observaciones digitadas)

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

6.	<p>Usuario estadístico: Se debe tener disponibilidad de un usuario que permita descargar en Excel la información de la atención presencial, la cual debe aparecer ordenada en columnas que deben mantener el siguiente orden y arrojar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre agente - Módulo - Turno - Estado (atendido, cancelado, transferido) - Hora petición turno - Hora llamado - Tiempo de espera - Hora fin de atención - Tiempo de atención - Servicio (de acuerdo con la configuración de los módulos por unidad Ejemplo: Gente de Mar, Zarpes) - Unidad - Día de la semana - Tiempo total de atención
7.	<p>El usuario estadístico debe contar con la opción de consultar las tipificaciones de la atención presencial para contar con la información ampliada de la atención, en este informe debe aparecer: Fecha de atención, unidad de atención, nombre de agente que brindo atención, toda la información de datos de tercero, datos de usuario, opciones desplegadas de tipificación y observaciones registradas por el agente de servicio.</p>
8.	<p>El contratista deberá garantizar el acceso al sistema para todo su personal (registrado en este contrato) y de igual forma deberá disponer de 14 licencias adicionales que serán usadas por personal de Dimar en las diferentes capitanías de puerto de la Entidad con el fin de que ingrese a las estadísticas de atención las interacciones efectuadas en estas unidades. En este sentido, todos los planes de auditoría, formación, estadística y demás, deberán contemplar las interacciones efectuadas en todas las unidades regionales donde se dispongan las licencias relacionadas en este punto. Cabe anotar que en las unidades donde se requieren las licencias adicionales sólo se presta atención a través del canal presencial.</p> <p>Se aclara que dichas licencias deberán ser de uso nominal, asignadas individualmente a los funcionarios designados por la Entidad.</p> <p>Adicionalmente, se confirma que los costos, el soporte técnico, la instalación en los equipos de DIMAR y el entrenamiento sobre el uso de los sistemas a entregar a los funcionarios será responsabilidad del contratista, quien deberá garantizar la correcta operación y disponibilidad de las herramientas en cada sede.</p>
9.	<p>El sistema debe permitir la descarga en formato XLS de la información de cada uno de los usuarios que son registrados en cada una de las atenciones con el fin de obtener de manera sencilla la base de datos de los usuarios que contactan la Entidad a través de los diferentes canales. Este informe debe contener: Nombres completos, Número de identificación, dirección física, correo electrónico, teléfonos de contacto, caracterización del usuario de acuerdo con la clasificación realizada en el formato o tiquet de atención, toda la información que se relacione en el formulario de la atención.</p>

Panel de atención

Ítem	Aspectos Asociados al Proyecto
1.	Se requiere contar con un panel de control de la gestión de todos los canales de atención donde se pueda contar con una vista general del comportamiento de la totalidad de unidades y canales de atención que se encuentran bajo el presente contrato, así como el detalle del comportamiento de los diferentes servicios que se presten en la unidad.
2.	El Contratista deberá garantizar que el panel se pueda visualizar en todos los equipos y televisores que la Dirección General Marítima - DIMAR disponga para el control del canal, la información deberá actualizarse cada 5 segundos para garantizar que la información sea en tiempo real.

Calidad y continuidad de la prestación del servicio

Ítem	Licencia Central Telefónica (PBX / Contact Center)
1.	El Contratista deberá garantizar como mínimo el noventa y nueve punto siete por ciento (99.7%) de disponibilidad del servicio mensual.
2.	El Contratista deberá garantizar la continuidad del servicio del actual contrato al contrato entrante, sin que se afecte el servicio y disponibilidad de los medios de atención.
3.	El Contratista deberá garantizar la migración de la información del actual sistema al nuevo. <u>Para ello contará con quince (15) días calendario a partir de la firma del Contrato.</u>

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Ítem	Licencia Central Telefónica (PBX / Contact Center)
4.	Para hacer efectiva la migración de la información se deberán tener en cuenta la estructura, tamaño de la información, tipos de datos y formato de entrega requeridos. Con el fin de que el proceso verifique y valide la migración efectuada, estas pruebas serán realizadas en ambientes controlados con su respectivo set de pruebas previa entrega en producción.
5.	El motor de base de datos de todo sistema que se utilice para la Atención al Ciudadano deberá estar en lenguaje de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), o en su efecto a la terminación del Contrato las bases de datos deberán ser entregados en formato legible por el motor de base de datos especificado por la Entidad.
6.	El Contratista deberá entregar mínimo cinco (05) días hábiles antes de la fecha de finalización del Contrato , la estructura de la base de datos del CRM implementado en la Entidad (Scripts creación de tablas, vistas, esquemas, usuarios o demás objetos necesarios), con su respectiva documentación, en el motor de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), , garantizando la normalización e integridad de la misma. De igual manera deberán migrar los datos registrados en el sistema durante la vigencia del contrato. La base de datos del sistema de turnos deberá implementarse en el motor de base de datos versión SQL Server (actualizada), en la instancia designada por la Entidad, previa salida en producción deberá ser validada y aprobada por el Grupo de Informática y Comunicaciones (GRUINCO) de la entidad. Se debe entregar la documentación asociada a la base de datos. Para ambos casos el proveedor debe suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.
7.	"Respecto a la obligación de mantener los respaldos de audio, documentos y video, se aclara que, una vez finalizado el vínculo contractual, el contratista deberá entregar toda la información a la DIMAR como insumo institucional. Adicionalmente, el contratista deberá garantizar la eliminación definitiva de dichos respaldos de sus servidores, asegurando que no quede copia alguna bajo su custodia, en cumplimiento de las disposiciones de seguridad y confidencialidad de la Entidad"

Seguimiento de la operación

Ítem	
1.	El Contratista deberá contar con un Sistema que permita la identificación de hora de llegada, salida, turnos de descanso, almuerzos y demás por parte del equipo de trabajo. El informe del cumplimiento de horarios se deberá entregar semanalmente y un informe mensual para el pago correspondiente.
2.	El Sistema deberá permitir tener monitoreo de la operación en tiempo real y el Supervisor o personal de calidad podrá tomar la cualquier interacción en cualquier momento.
3.	Deberá contar con un informe en Power BI, que se actualice en tiempo real, para hacer seguimiento a cada una de las interacciones recibidas en la Entidad.

Generalidades

Ítem	Aspectos Asociados al Proyecto
1.	Todo sistema deberá cumplir con las políticas de acceso y de seguridad de la Dirección General Marítima - DIMAR, por lo cual se deberá garantizar los datos de conexión y autenticación necesarios cuando la Entidad lo requiera.
2.	La instalación de cualquier software deberá cumplir con las especificaciones dadas por el Grupo de Tecnologías de la Información (GRUTIC) de la Entidad, así como con las pruebas de vulnerabilidad y demás pruebas que se realicen a los aplicativos, para que sean de correcto funcionamiento en la Entidad.

Soporte y Mantenimiento:

Ítem	Recursos tecnológicos y de comunicaciones
1.	Para el Sistema Digital de Turnos, el Proveedor deberá garantizar su total funcionamiento. En caso de presentarse fallas, deberá darles solución de manera inmediata. El Sistema de Turnos es una herramienta primordial para la Atención al Ciudadano y por lo tanto deberá garantizar su funcionamiento al cien por ciento (100%).
2.	Cuando se requieran ajustes a los sistemas para su correcto funcionamiento en los procesos de atención, el Contratista tendrá cinco (05) días hábiles para poner en funcionamiento el nuevo requerimiento.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Item	Recursos tecnológicos y de comunicaciones
3.	<p>En caso de presentarse fallas en los sistemas que soportan la atención al ciudadano (las diferentes aplicaciones que se enmarcan en este contrato) y que son responsabilidad del contratista, éste tendrá que dar solución en los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primer nivel veinticuatro (24) horas: Fallas que no generen inconvenientes en el acceso a los aplicativos. - Segundo nivel seis (06) horas: Fallas que afectan los accesos a los aplicativos. - Tercer nivel seis (06) horas: Daño colateral sin funcionamiento de los canales para la adecuada Atención al Ciudadano. <p>Para el caso de las capitánías de difícil acceso (ej. Puerto de Turbo, Tumaco o San Andrés), la atención de forma "inmediata" se define como la intervención técnica inicial dentro de las primeras 4 horas hábiles posteriores al reporte, mediante asistencia remota, y la programación de la atención presencial en un plazo máximo de 24 a 48 horas, dependiendo de las condiciones de conectividad y transporte hacia la sede</p>
4.	<p>En caso de requerirse ajustes a los diferentes aplicativos enmarcados en el presente contrato, tales como CRM, chat, sistema de turnos, guiones, línea telefónica, etc. el contratista deberá dar solución a la solicitud planteada en un término máximo de cinco (05) días hábiles.</p>

Inicio de la operación, recursos Tecnológicos y de Comunicaciones:

Item	Inicio de la operación, recursos Tecnológicos y de Comunicaciones
1.	El Contratista saliente deberá garantizar el funcionamiento de todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato, un mes calendario después de la terminación del mismo, con el fin de no afectar el servicio de la Entidad y realizar el respectivo empalme con el nuevo Contratista.
2.	El Contratista entrante, tendrá <u>máximo veinte (20) días calendario</u> , para tener en correcto funcionamiento todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato.
3.	El CRM que se disponga, deberá tener interacción con todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato y deberá cruzarse la información entre sí.
4.	La empresa deberá destinar un (01) celular corporativo por unidad, con el fin de permanecer en contacto con el personal de todas las unidades, el celular de trabajo deberá contar con plan de minutos y datos, los cuales pueden ser utilizados tanto para contacto interno como para ponerse en contacto con los usuarios para notificarlos de cualquier novedad presentada y/o de la entrega de sus documentos.
5.	Todos los servicios del Proceso de Atención, chat, telefónico, presencial y lo que se de deriven deberán tener una cobertura 360° en la que me permita identificar con el número de cédula del ciudadano todos los acercamientos que ha realizado el mismo. Esto se requiere en una misma vista, es decir, al ingresar el usuario con identificación No. 1234 (ejemplo) debo ver todas las interacciones que éste ha tenido con la entidad y cuál ha sido el tratamiento a cada una de ellas. Todos los agentes de servicios podrán ver todas las gestiones de un usuario sin importar el medio por el cual se haya realizado.

Aspectos del Personal a Tener en Cuenta:

Item	Características
1.	El Contratista deberá garantizar que cumple con lo estipulado en el Código Sustantivo de Trabajo, así como con la demás normatividad colombiana vigente relacionada con el ámbito laboral.
2.	Cuando se presente la necesidad de contratar personal nuevo, el proceso de selección debe contar con el visto bueno del supervisor del contrato. Primero se deben seleccionar las hojas de vida de acuerdo con el cumplimiento del perfil indicado en este documento, de las hojas de vida seleccionada se realizarán entrevistas y con las personas seleccionadas se debe iniciar el proceso de capacitación (mínimo 3 personas). La persona seleccionada será la que tenga una mejor calificación durante el proceso (entrevista +evaluación)
3.	Toda persona que ingrese a laborar en el Proyecto cualquiera que sea su rol, deberá contar con su Contrato de acuerdo con lo indicado por el Código Sustantivo del Trabajo.
4.	<p>El Contratista, deberá realizar estudio de seguridad a toda persona que integre el equipo de trabajo del proyecto. El costo de este deberá ser asumido por el Contratista y el cual tendrá una vigencia de un año</p> <p>El Estudio de seguridad requerido, consta de verificación de los documentos aportados en la hoja de vida, antecedentes penales y judiciales, visita domiciliaria. Para que la persona pueda ser admitida en el proyecto, los resultados del estudio</p>

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Ítem	Características
	de seguridad deben ser aprobados por la Oficina de Seguridad de DIMAR, dado lo anterior, estos deberán ser entregados de manera previa al ingreso de una nueva persona.
5.	Ninguna persona podrá iniciar actividades en la Dirección General Marítima - DIMAR en cualquiera de los roles definidos, incluso personal backup, sin que se haya entregado a la Entidad el respectivo Estudio de Seguridad y/o haya surtido el respectivo Proceso de Selección.
6.	El personal a trabajar en desarrollo del proyecto en cumplimiento del objeto Contractual, deberá ser aprobado por la Dirección General Marítima - DIMAR, previo cumplimiento de los requisitos dispuestos para cada perfil, las entrevistas se podrán realizar a través de medios virtuales. La entrevista de la Dirección General Marítima - DIMAR, se realizará como último filtro del proceso. Dado lo anterior, el proveedor debe mostrar el proceso de selección con sus etapas surtidas para la terna de la que se seleccionará la persona.
7.	Todos los permisos, licencias, vacaciones, retiros, renunciaciones ausencias (cortos o largos) por cualquier motivo deberán ser suplidas por el personal Backup, personal que deberá estar 100% capacitado y en la capacidad de atender oportuna y eficazmente al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la Entidad.
8.	El personal podrá recibir instrucciones del Supervisor del Contrato que designe la Entidad, toda vez que éstas se relacionen con el objeto Contractual, informando siempre al empleador, para lo cual el Contratista tomará las medidas correspondientes con el equipo de trabajo, con el fin de informarlos y que esta acción no sea tomada como objeto de Subordinación.
9.	El personal trabajará de la mano con el Supervisor del Contrato que designe la Entidad, de quien podrá recibir solicitudes y/o requerimientos, siempre y cuando estos se encuentren dentro del objeto Contractual y las funciones definidas para el cargo, informando siempre al Empleador.
10.	El Contratista deberá entregar al personal y a la Dirección General Marítima - DIMAR el manual de convivencia, disciplinario, reglas, porte del uniforme, horario y demás aspectos informativos importantes para la operación.
11.	El equipo de trabajo deberá contar con un Supervisor o Coordinador, exclusivo para la cuenta de Dimar, quien prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo con lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio y para efectos de la operación, será el canal de comunicación entre el Contratista y el Supervisor del Contrato que designe la Entidad. La asignación salarial mínima del Coordinador es de tres (3.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia. El coordinador debe contar con un celular corporativo con plan de voz y datos como herramienta de trabajo para desempeñar su rol y funciones; asimismo, se le deberá asignar un computador portátil, de tal manera que el Coordinador pueda asistir a las instalaciones de Dimar a trabajar sin afectar el cumplimiento de sus funciones.
12.	En caso de retiro del personal, el contratista debe garantizar una paz y salvo donde conste que el agente entregó su trabajo al día, así como los elementos que le fueron asignados para el desarrollo de sus funciones. Este documento deberá ser firmado por el supervisor del contrato y debe ser requisito para la correcta finalización del contrato.

Novedades del Personal / Personal de backup (Reemplazos):

Ítem	Características
1.	El Contratista deberá contar con personal de respaldo que supla las ausencias del personal principal. El cual debe ser avalado por la Dirección General Marítima – DIMAR de acuerdo con el modo de selección mencionado, así como capacitado para realizar la actividad correspondiente. Este personal también tendrá Estudio de Seguridad.
2.	El personal de respaldo deberá cumplir con las funciones encomendadas, así como con el horario previsto por la Dirección General Marítima – DIMAR.
3.	El personal Backup deberá asistir a las instalaciones de la Dirección General Marítima – DIMAR con ropa de Oficina, no podrá acercarse a trabajar en jean, tenis, sandalias, etc.
4.	En ningún caso, el Contratista podrá tomar personal de una capitania de puerto para que realice reemplazos en otra Regional, sin dejar dicha vacante ocupada por otro Asesor y previa autorización del Supervisor del contrato.
5.	Sin importar las razones de ausencia del personal en un puesto de trabajo, el Contratista deberá contar de manera inmediata con el personal de apoyo para suplir su ausencia.
6.	Cualquier novedad con el equipo de trabajo del Proyecto, deberá ser informado de manera previa o inmediata al Supervisor del Contrato que designe la Entidad.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Comutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Ítem	Características
7.	El Contratista deberá garantizar por lo menos una (01) Persona Backup por Unidad en las Capitanías de Puerto de manera constante y disponible en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato, ubicado(s) en la ciudad de cada Capitanía de puerto.
8.	El Contratista deberá garantizar para la sede Central por lo menos (02) Personas Backup de manera constante y disponible en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato (teniendo en cuenta la cantidad de personas contratadas para esta unidad y capacitadas para los roles de Front Office, Back Office, Ventanilla)
9.	La disponibilidad del personal backup es inmediata a la novedad reportada.
10.	El personal backup deberá asistir por lo menos una (01) vez a la semana a cada unidad para mantenerse actualizado de los procesos de atención, así no se requiera para realizar reemplazo alguno. Esta asistencia se monitoreará por medio del sistema de asistencia que debe entregar el Proveedor, así como con los formatos que disponga la Dirección General Marítima – DIMAR.
11.	El Personal Backup tendrá las mismas responsabilidades que el personal fijo. El Contratista debe garantizar que este personal cumple con las mismas funciones y responsabilidades que las personas fijas.
12.	El Personal Backup deberá ingresar dentro de los informes mensuales, capacitarse, realizar evaluaciones, monitorearse, ejecutar actividades de calidad, etc.
13.	El Contratista deberá dar cumplimiento con la normatividad actual de Salud y Seguridad en el trabajo para con el personal que Contrate.
14.	Lo anterior aplica para toda la operación.
15	La Entidad aclara que el costo del personal de respaldo (backup) será asumido en su totalidad por el contratista, incluyendo los gastos asociados a su capacitación, seguridad social y demás obligaciones laborales

Rotación de Personal:

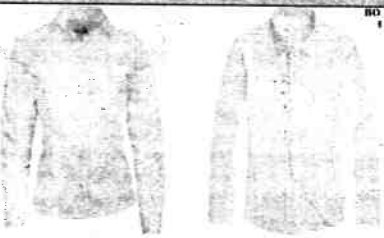
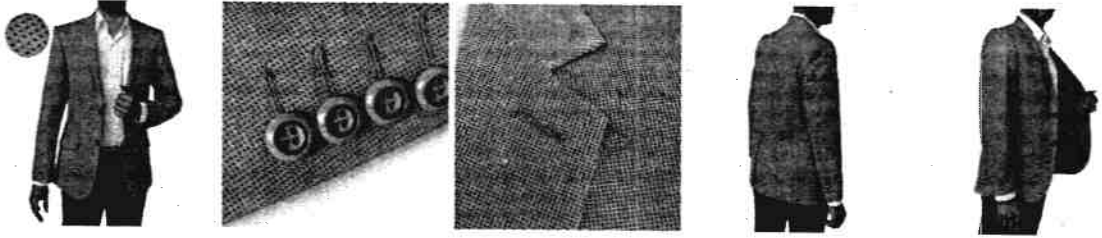
Ítem	Características
1.	Si durante el desarrollo del Proyecto alguna de las personas ya contratadas del equipo renunciara o se solicitará el cambio de la persona por parte de la Dirección General Marítima – DIMAR, el proceso de selección deberá realizarse tal como se encuentra establecido en el pliego de condiciones del presente proceso de contratación. Por lo cual el Contratista deberá asumir todos los costos mencionados.
2.	En cualquier momento de la ejecución del contrato, el supervisor designado podrá solicitar cambio de las personas que considere no satisfacen los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado.
3.	Si alguna de las personas del proyecto se retira por causas sustentadas o no, el Contratista deberá presentar las nuevas personas previa validación de los requisitos aquí solicitados. El proceso de selección será el descrito en el pliego de condiciones del presente proceso de Contratación. Los costos serán acarreados por el Contratista.
4.	En caso de recibir renuncia por alguna persona integrante del equipo de trabajo, el Contratista deberá enviar el personal de reemplazo (backup) de manera inmediata, con el fin de recibir el puesto de trabajo. Se realizará análisis para confirmar si la persona Backup podrá quedarse como asesor principal del Proyecto.
5.	En caso de requerir el reemplazo de una nueva persona, sin importar su caso, Contratista tendrá <u>dos (02) semanas calendario</u> , para realizar el respectivo proceso de selección como está previsto en el pliego de condiciones del presente proceso de contratación. En ningún caso deberá quedar destripulado algún puesto de trabajo, por lo que el Backup será quien cubra el puesto mientras se realice el respectivo proceso de selección.
6.	El Contratista deberá garantizar la transferencia de conocimiento y/o entrenamiento al nuevo personal, para ello debe contar con la plataforma virtual de educación, así como con el personal Backup que debe permanecer actualizado y capacitado (El Backup deberá apoyar a la nueva persona mínimo por una semana, es decir, cinco días hábiles).

Uniformes:

Ítem	Características
1.	Todos los agentes de servicio, (back office y front office) deberán estar uniformados, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Dirección General Marítima – DIMAR.
2.	<u>Blusa / Camisa (Hombre y Mujer):</u>

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Ítem	Características
	 <p>Composición: 35% algodón, 65% poliéster.</p> <p>Peso: 100 gm/mt2.</p> <p>Ancho: 148/150 cm.</p> <p>Acabado: Preteñido.</p> <p>Tejido: Fil/ fil.</p> <p>Encogimiento 2%.</p> <p>Color blanco (No. 90001) y azul (No. 952).</p> <p>Deberá llevar el logo de DIMAR bordado (No estampado) en color que la Entidad indique. El bordado de DIMAR deberá ir en la parte superior izquierda de frente de la camisa. En la parte inferior del logo de DIMAR, se deberá bordar la frase "OPERADO POR" y se deberá indicar el nombre y/o logo de la Empresa Contratista a fin de identificar que no son Asesores Directos de la Entidad y que el Servicio se Presta a través de un Tercero.</p> <p>Cuello camisero.</p> <p>Pie de cuello y pechera de 2.5 cms.</p> <p>Botonadura a la vista a partir del busto.</p> <p>Embone a cada lado de la pechera y puños a tono de la tela.</p> <p>Una pinza en delantero a cada lado y en espalda.</p> <p>Puños de 05 cms de ancho.</p> <p>Cuello, pechera y puños deben ir entretelados con tejidos gruesos.</p>
	<p>Blazer hombre:</p>  <p>Chaqueta de dos botones de solapa angosta y mora alta.</p> <p>Bolsillos de cartera sesgada y tapas angostas-</p> <p>Ribetes de falto y una abertura en la espalda, (porta esfero, cigarrero, monedero y porta celular)</p> <p>Fit ajustado.</p> <p>Elaborado en algodón 97.5% y elastómero 2.5%.</p> <p>Color azul oscuro</p> <p>Blazer mujer:</p>

Handwritten signature/initials

Sede Central




Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Ítem	Características
	<div data-bbox="324 236 958 461" style="text-align: center;"> </div> <p>Composición 97%POLIESTER 3%SPANDEX</p> <p>Tipo de Manga Manga larga</p> <p>Material 66%RAYON 30%NYLON 4%SPANDEX</p> <p>Tipo de cuello Cuello solapa. Largo a la cadera</p> <p>Color azul oscuro</p> <p><u>Camiseta Tipo Polo (Hombre y Mujer):</u></p> <div data-bbox="324 884 568 1121" style="text-align: center;"> </div> <p>Azul oscura.</p> <p>Silueta princesa para mujer.</p> <p>Silueta recta para hombre.</p> <p>Manga corta.</p> <p>Cuello sport.</p> <p>Cuello y puños en tejido de algodón (ver imagen arriba).</p> <p>Abertura lateral (ver imagen arriba).</p> <p>Tela pique (tipo lacoste) de 200 y 220 gramos.</p> <p>Composición 60% algodón y 40% Poliester.</p> <p>Costura lateral con puntada de seguridad.</p> <p>Pespunte en mangas y hombros (ver imagen arriba).</p> <p>No produce motas.</p> <p>Deberá llevar el logo de DIMAR bordado (No estampado) en color que la Entidad indique. El bordado de DIMAR deberá ir en la parte superior izquierda de frente de la camisa. En la parte inferior del logo de DIMAR, se deberá bordar la frase "OPERADO POR" y se deberá indicar el nombre y/o logo de la Empresa Contratista a fin de identificar que no son Asesores Directos de la Entidad y que el Servicio se Presta a través de un Tercero.</p> <p>Las camisas deben ser de la talla de cada agente, ya que no es buena presentación que les quede grande o pequeño.</p> <p><u>Pantalón Formal Dama: PANTALÓN EN DRIL (Pantalón en dril color caqui y azul oscuro):</u></p>

Handwritten signature and initials.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Ítem	Características
	 <p>Pantalón Formal Hombre: PANTALÓN CLASICO PARA HOMBRE DRIL (Pantalón tipo clásico en dril color caqui y azul oscuro):</p>  <p>Zapatos Tipo Mocasin:</p> 
3	<p>Dado lo enunciado anteriormente, una entrega de uniformes por agente comprende de:</p> <p>Mujer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blusa / Camisa (02 unidades) • Blazer mujer (01 unidad) • Camiseta Tipo Polo (01 unidad) • Pantalón Formal Dama Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) • Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos) <p>Hombre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blusa / Camisa (02 unidades) • Blazer hombre (01 unidades) • Camiseta Tipo Polo (01 unidad) • Pantalón Formal hombre Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) • Zapatos Tipo Mocasin (1 par de zapatos)
4.	<p>La primera entrega de uniformes deberá darse máximo un mes calendario después de la firma del contrato.</p> <p>Cada vez que se cumplan 4 meses de contrato (con o sin adiciones y/o prórrogas) se debe realizar una nueva entrega de uniformes a los agentes de acuerdo con los parámetros enunciados anteriormente. Es decir la segunda entrega se realizará a los cuatro meses calendario de firma del contrato, la tercera a los 8 meses y así sucesivamente.</p>
5.	<p>El personal backup cuando asista a la Entidad, deberá portar la camisa tipo polo, por lo que se le deberá asignar al menos una (01) camisa en los reemplazos normales y dos (02) cuando el backup esté realizando reemplazos por licencia, vacaciones o reemplazos de más de dos días, lo anterior, con el fin de que la persona pueda alternar una camiseta y otra por varios días. El backup deberá portar la camiseta con pantalón formal (el cual no se contempla dentro de este</p>

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

[Handwritten signature]

Ítem	Características
	uniforme) pero se le solicitará asistencia con pantalón formal (no jeans). Cabe aclarar que la camiseta debe cumplir las características del numeral 2.
7.	El uniforme de todo el personal deberá ser entregado en su totalidad (características y cantidades mencionadas anteriormente) máximo treinta (30) días calendario después de haberse iniciado este Contrato y/o firmado su Contrato. Entre tanto, las personas deberán asistir a trabajar con ropa de Oficina, no jeans, no tenis, no sandalias, etc.; de igual forma aplica para todas las personas que no usan uniforme.
8.	El uso del uniforme es obligatorio durante toda la jornada laboral todos los días y para todo el personal. Una vez se tengan los uniformes, se programará cómo se deberán vestir las piezas durante la semana. Es decir que el contratista debe realizar un manual de uso y porte del uniforme.

Formación y capacitación:

Ítem	Aspectos Asociados al Proyecto
1.	<p>El contratista deberá garantizar la formación y capacitación de todo el proceso de atención, canales, producto, etc.</p> <p>Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de formación bajo las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar y ejecutar planes de capacitación de manera diaria, con el fin de retroalimentar a los agentes y mejorar el nivel de conocimiento por parte de los mismos, y así el nivel de cumplimiento del Contrato. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad definida por la Entidad. • Apoyar al grupo en la tarea de escalar información • Apoyar las labores de sistematización de información • Ser el soporte interno de los agentes con el back office en la Entidad. • Actualizar la base de datos con la información de nuevos casos para solicitar ajustes a las herramientas correspondientes. • Realizar evaluaciones semanales para verificar el nivel de conocimiento de los agentes. • Esta capacitación se impartirá tanto al personal del contratista como a los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano.
2.	<p>El umbral de aprobación para que una persona en proceso de formación pase para ser parte del proyecto es del <u>90%</u> en las evaluaciones aplicadas.</p> <p>De igual forma el promedio de aceptación de los procesos de formación a nivel general en el desarrollo del proyecto, es del <u>90%</u>.</p>
3.	El Contratista diseñará las piezas de capacitación de los trámites, productos y/o servicios de la Dirección General Marítima - DIMAR, con el fin de tener los cursos disponibles en la Plataforma virtual (tanto de la empresa como de Dimar) para los Asesores en cualquier momento. Para ello el Contratista deberá contar con el recurso humano y técnico correspondiente para el desarrollo de la Plataforma Virtual. Se apoyará con los Agentes de Back Office, de acuerdo a las funciones descritas anteriormente. Si la empresa requiere de mayor esfuerzo humano para cumplir la meta de capacitación, deberá disponerlo.
4.	En caso de que la Plataforma de Capacitación Virtual requiera de Licencia alguna para su funcionamiento, el Contratista asumirá el valor correspondiente.
5.	El Contratista deberá entregar informe mensual de capacitación, con resultados, indicadores, comparaciones mensuales, oportunidades de mejora y demás información necesaria para evaluar el desempeño del Servicio Contratado (incluye personal fijo y Backup).
6.	El Contratista se compromete a capacitar el personal del Proyecto en los temas correspondientes, de manera constante, haciendo uso de herramientas físicas, presenciales y/o virtuales en los que se incluyan los temas concernientes a la Dirección General Marítima - DIMAR, para ello el Contratista deberá contar con una Plataforma de Educación Virtual, la cual será administrada por el Contratista.
7.	El Contratista deberá garantizar la transferencia de conocimiento y/o capacitación del nuevo personal, para ello debe contar la Plataforma Virtual de Educación, así como con el Personal Backup que debe permanecer actualizado y capacitado (El backup deberá apoyar a la nueva persona mínimo por una semana, es decir, cinco días hábiles).
8.	El Contratista deberá entregar las piezas de capacitación realizadas para que éstas sean instaladas de manera adicional en la Plataforma de Capacitación Virtual de la Dirección General Marítima - DIMAR. Dichas piezas deberán funcionar correctamente en la Plataforma de la Entidad, por lo que se hará necesaria una prueba de funcionamiento que será aprobada por el Supervisor del Contrato que designe la Entidad.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Ítem	Aspectos Asociados al Proyecto
9.	Las características de las piezas de capacitación serán brindadas por la Dirección General Marítima - DIMAR y el Contratista de acuerdo con las necesidades de capacitación que se identifiquen en el proceso de evaluación. Estas piezas de capacitación deberán funcionar en la plataforma de educación del Contratista y en el Moodle de la Dirección General Marítima - DIMAR. Estas piezas podrán ser piezas interactivas, con sonidos, diseño, ilustraciones, evaluaciones, juegos y demás características que se evidencien coadyuvan al apropiamiento de los conocimientos para una mejor atención al usuario.
10.	El Contratista cuenta con ocho (08) días hábiles para la entrega final y en producción (plataforma moodle) de las piezas de capacitación una vez se le haya notificado la necesidad con los debidos requerimientos.
11.	La capacitación inicial, para el personal nuevo está diseñada para hacerse en 10 días hábiles, y la curva de aprendizaje tiene un término establecido de un mes

CALIDAD DEL SERVICIO:

Ítem	Características
1.	<p>El contratista deberá garantizar el proceso de calidad de todos los canales de atención implementados a nivel nacional. Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de calidad del servicio bajo las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar la auditoría del cumplimiento de los lineamientos emitidos por el Área de Servicio y Participación Ciudadana en la radicación de trámites, atención en los puntos presenciales, verificación del canal telefónico y medios digitales y los demás canales de atención que disponga la Entidad Verificar mediante las herramientas entregadas por la Entidad el cumplimiento de los tiempos de respuesta de los trámites. Hacer seguimiento a los trámites para validar que se cumplan los ANS establecidos con el Ciudadano. Realizar los informes de calidad correspondientes y acordados. Retroalimentar a los agentes de acuerdo con los resultados obtenidos. Generar los informes para evaluar el nivel de cumplimiento y así generar el pago de la factura.
2.	El Contratista deberá contar con el Proceso de Gestión de Calidad, que le permita monitorear el cumplimiento de los objetivos del presente Contrato, así como el cumplimiento de los objetivos por Asesor.
3.	El Proceso de Calidad deberá monitorear de manera preventiva y correctiva los Procesos de Atención para los cuales ha sido Contratada la firma y deberá tomar las acciones pertinentes para minimizar las falencias y/o riesgos detectados.
4.	El Contratista junto con su Proceso de Calidad, deberá levantar una matriz de gestión de los Riesgos que se pueden presentar en la operación. Esta se realizará junto con la Dirección General Marítima - DIMAR, e iniciará su implementación máximo un (01) mes calendario después de la firma del Contrato.
5.	Los riesgos deberán tipificarse por impacto y nivel de aceptación del error. Las formas de corrección deberán ser tomadas por el Contratista, ya que el Servicio a Contratar presupone un cien por ciento (100%) de la efectividad del Servicio de Atención al Ciudadano.
6.	El personal que labora debe conocer estas Matrices de Riesgos y Calidad, con el fin de que conozcan las implicaciones de sus faltas en los Procesos.
7.	El Contratista deberá tener de manera automatizada el proceso de calidad, con el fin de tener la trazabilidad de este Proceso con cada Asesor.
8.	<p>Como punto de control y monitoreo de la operación, el Contratista deberá garantizar el siguiente porcentaje de monitoreo de los diferentes canales, así:</p> <p>Se requiere la auditoría del 60% de los trámites radicados mensualmente por los agentes de servicio del Contratista a nivel Nacional, así como de los trámites radicados por los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente mediante chat por los agentes de servicio del Contratista a nivel Nacional.</p> <p>Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente mediante líneas telefónicas por los agentes de servicio del Contratista a nivel Nacional.</p> <p>Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente a través de las ventanillas de Registro y Correspondencia por los agentes de servicio del Contratista a nivel Nacional.</p>

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Ítem	Características
	<p>Se requiere la auditoría del 60% de toda interacción que se efectúe en el proceso de atención al ciudadano, sea brindado por el personal del contratista o por los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Los informes de calidad deberán presentarse mensualmente cumpliendo con mínimo el 60% de auditorías requeridas.</p> <p>Si lo anterior requiere de personal adicional para cumplir con el requerimiento, este personal será dispuesto por el Contratista, sin que acarree costos adicionales para la Entidad.</p> <p>El personal que se designe para hacer las tareas de calidad, debe cumplir el proceso de selección de la Entidad; asimismo, debe cumplir con el proceso de capacitación en la Entidad y por lo tanto debe ser una persona que conozca del producto de la Dirección General Marítima - DIMAR.</p> <p>*El monitoreo incluye las interacciones realizadas por los funcionarios de la Entidad a través de las licencias adicionales solicitadas en el ítem del CRM. Cabe anotar que en las unidades donde se requieren las licencias adicionales sólo se presta atención a través del canal presencial.</p>

ESTADÍSTICAS DEL PROCESO

Ítem	Estadísticas del Contact Center
1.	<p>El contratista deberá garantizar el proceso de estadística de todos los canales de atención implementados a nivel nacional.</p> <p>Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de estadística del servicio bajo las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el monitoreo diario del funcionamiento de todos los canales de atención dispuestos por la Entidad para la Atención al Ciudadano. Generar estadísticas de cada uno de los canales de atención definidos por la Entidad para la atención al ciudadano con el fin de que estos permitan tomar acciones de mejora en el proceso. Realizar los informes internos y externos requeridos por el Área de Servicio y Participación Ciudadana en la periodicidad y tiempos establecidos.
2.	<p>Los reportes deben contar con un tablero de control, desde el cual se podrá tener acceso a las diferentes campañas, se tendrá acceso en tiempo real a datos como: conversaciones iniciadas, gestionadas, finalizadas, en cola, en mayor tiempo de espera, también se podrá visualizar el estado de cada uno de los agentes conectados a la campaña y podrá desloguear a sus agentes en caso de que se requiera.</p>
3.	<p>Descargue de reportes en varios formatos y obtención de gráficos visuales del comportamiento de la prestación del servicio en rangos de fechas en los cuales obtendrá información como:</p> <p>Promedio de respuesta por campaña, TMO, hora pico de campaña, informe de gestión, disponibilidad de agentes por campaña, e información sobre los diferentes estados por los cuales ha pasado un agente desde que inició su jornada.</p> <p>Monitoreo de un agente en específico para identificar jornada total en minutos, total de mensajes respondidos vs recibidos, tiempo promedio de respuesta del agente, TMO, cantidad de chats finalizados, entre otros.</p>
5.	<p>La información que se entregue al ciudadano deberá quedar registrada en el sistema y podrá ser exportada en archivos XLS para su análisis en cualquier momento.</p>
6.	<p>Todas las atenciones realizadas por los agentes a través de cualquier canal de atención, y Back Office (es decir, todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato) se deberán registrar en el CRM. El Contratista deberá garantizar que todos los Asesores ingresan esta información al CRM, información que después servirá para información estadística del Área.</p>
7.	<p>El sistema permitirá identificar el medio de atención de la interacción de acuerdo con los canales disponibles para la atención. Esto se generará en la estadística correspondiente.</p>
8.	<p>La información de los buzones de mensajes (voz o texto) debe permitir fácil acceso para que el agente realice la devolución.</p>
9.	<p>El sistema deberá permitir la generación de todo tipo de estadísticas requeridas para el monitoreo del canal, tales como tiempos de espera, tiempos de atención, ocupación, entre otras, las cuales se definirán con el avance de la operación.</p>
10.	<p>Deberá permitir visualizar el historial de los usuarios contactados. Esta información deberá estar disponible en todo momento para la gestión de atención al ciudadano.</p>
11.	<p>Los resultados de todas las encuestas deben estar disponibles en tiempo real y en cualquier momento, para ser descargadas y realizar el respectivo análisis de la información.</p>

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

286

Ítem	Estadísticas del Contact Center
12.	El contratista deberá entregar reportes semanales del comportamiento de los canales de atención. Mencionados reportes deberán darse a más tardar el segundo día hábil de la semana siguiente a reportar. Las características de los informes y periodicidad de los mismos serán indicados por el supervisor del contrato.

OTROS ASPECTOS ASOCIADOS AL PROYECTO:**Seguimiento del Proyecto:**

Ítem	Seguimiento del Proyecto
1.	En cualquier momento, la Dirección General Marítima - DIMAR podrá solicitar al Contratista informes sobre el cumplimiento tanto de los ítems aquí mencionados como de la normatividad laboral colombiana vigente.
2.	En cualquier momento, la Dirección General Marítima - DIMAR podrá solicitar en medio impreso o digital los Procesos de Selección, así como los estudios de seguridad correspondientes.

NOVEDADES EN LA OPERACIÓN:

Ítem	NOVEDADES EN LA OPERACIÓN
1.	En caso de requerirse la presencia del Supervisor o Coordinador (dentro de sus funciones de Coordinador) de manera urgente en alguna de las Unidades Regionales, éste deberá asistir, conforme a los siguientes tiempos: Santa Marta, Barranquilla, Cartagena: Veinticuatro (24) horas, posteriores al reporte de la incidencia. Buenaventura, Tumaco, San Andres, Turbo, Coveñas: Treinta y seis (36) horas, posteriores al reporte de la incidencia. Bogotá: Cuatro (04) horas, posteriores al reporte de la incidencia. (Estas horas no son hábiles). Los costos que pueda acarrear este desplazamiento como viáticos y pasajes están a cargo del contratista
2.	La empresa deberá asegurar la atención en cada una de las Unidades Regionales de manera continua y ofrecerá a la Dirección General Marítima - DIMAR de manera inmediata el reemplazo del personal en caso de presentarse novedades en la atención como afectación presencial o telefónico del Servicio (incapacidad del equipo de trabajo), incumplimiento de los resultados esperados, afectación en los indicadores de la oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad, incumplimiento de las Políticas de Seguridad de la información de la Entidad, incumplimiento de las Políticas y protocolos de Atención al Ciudadano; se reciban y/o evidencien presuntas denuncias por aparente corrupción.
3.	La empresa deberá garantizar la Prestación de Servicio de manera presencial en los horarios designados anteriormente.
4.	Póliza de calidad en la Prestación del Servicio.

SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD:

Ítem	Seguridad y Confidencialidad
1.	La empresa y su personal garantizarán la Seguridad y Confidencialidad de la información que sea objeto de su conocimiento y/o manipulación.
2.	Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto Contractual, el Contratista deberá garantizar la preservación de la integridad, confidencialidad, disponibilidad y Seguridad de la información Institucional a la cual tenga acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida.
3.	El Contratista se compromete a guardar la debida Confidencialidad de la información que se registre en los equipos de cómputo que no son de propiedad de la Dirección General Marítima - DIMAR y no podrá hacer uso de la misma, duplicarla, sustraerla, divulgarla, alterarla, ocultarla o usarla de forma indebida.
4.	Las aplicaciones que sean instaladas en los equipos de cómputo que no sean de propiedad de la Dirección General Marítima - DIMAR, serán utilizadas única y exclusivamente para el cumplimiento del objeto Contractual y de ninguna manera, estas no podrán ser duplicadas, sustraídas, divulgadas, o usarlas con fines fuera del objeto Contractual.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.

Commutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

PLAN DE ENTREGA Y CUMPLIMIENTO:

Ítem	Plan de Entrega y Cumplimiento
1.	El contratista antes de iniciar la ejecución de las actividades Contratadas, deberá entregar el Plan de Trabajo el cual será revisado mensualmente para reportar avances y realizar los pagos respectivos.
2.	Para el Pago Mensual del Servicio Prestado, el Contratista deberá entregar un informe mensual, el cual se deberá exponer al supervisor con la misma. La siguiente documentación será la revisada y exigida para que sea recibida su factura y se inicie el trámite de la misma: Factura por concepto del mes a pagar Pago de Parafiscales (últimos seis meses) Informe cumplimiento actividades acuerdo cronograma Informe cumplimiento horario Informe de capacitación Informe de calidad Informe de satisfacción Informe análisis puntos de atención y oportunidades de mejora Plan de trabajo para las no conformidades presentadas.
3.	El Contratista sólo podrá pasar facturación por la totalidad del Servicio Prestado cuando los puestos de trabajo nunca hayan estado vacíos; en caso de no enviar el personal de apoyo para realizar los reemplazos de las personas ausentes del Proyecto, El Contratista descontará los días que estuvo vacío cada puesto de trabajo.

**ANEXO
PROPUESTA ECONÓMICA**

VIGENCIA 2026- 12 DÍAS

Ítem	Unidad	Tipo de agente	Cantidad	PRECIO 12 DÍAS	
				Valortarifa día	Valortarifa 12 días
1	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2	\$ 686.486,00	\$ 8.237.832,00
		Agente de Ventanilla	1	\$ 321.060,00	\$ 3.852.720,00
2	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	\$ 343.243,00	\$ 4.118.916,00
3	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1	\$ 343.243,00	\$ 4.118.916,00
4	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1	\$ 343.243,00	\$ 4.118.916,00
		Agente de Ventanilla	1	\$ 321.060,00	\$ 3.852.720,00
5	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	\$ 686.486,00	\$ 8.237.832,00
		Agente ventanilla	1	\$ 343.243,00	\$ 4.118.916,00
6	Capitanía de Puerto de San Andres	Agente Front Office	1	\$ 343.243,00	\$ 4.118.916,00
7	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	\$ 343.243,00	\$ 4.118.916,00
8	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	\$ 343.243,00	\$ 4.118.916,00
9	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	\$ 343.243,00	\$ 4.118.916,00
		Agente de Ventanilla	1	\$ 321.060,00	\$ 3.852.720,00
		Agente Backoffice	5	\$ 1.907.604,00	\$ 22.891.248,00
SUBTOTAL					\$ 83.876.400
IVA					\$ 15.153.922
TOTAL 12 DÍAS					\$ 99.030.322

VIGENCIA 2026 6 MESES (JULIO – DICIEMBRE)

ITEMS	Descripción Técnica	Cantidad	Meses	Valor tarifa mensual unitario	Valor mensual	Valor (6 meses)
1	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente Front Office	2	\$10.297.293,00	\$20.594.586,00	\$123.567.516,00
		Agente de Ventanilla	1	\$9.631.797,00	\$9.631.797,00	\$57.790.782,00
2	Capitanía de Puerto de Tumaco	Agente Front Office	1	\$10.297.293,00	\$10.297.293,00	\$61.783.758,00

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

3	Capitanía de Puerto de Barranquilla	Agente Front Office	1	6	\$10.297.293,00	\$10.297.293,00	\$61.783.758,00	✓
4	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente Front Office	1	6	\$10.297.293,00	\$10.297.293,00	\$61.783.758,00	✓
		Agente de Ventanilla	1	6	\$9.631.797,00	\$9.631.797,00	\$57.790.782,00	✓
5	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente Front Office	2	6	\$10.297.293,00	\$20.594.586,00	\$123.567.516,00	✓
		Agente ventanilla	1	6	\$9.631.797,00	\$9.631.797,00	\$57.790.782,00	✓
6	Capitanía de Puerto de San Andrés	Agente Front Office	1	6	\$10.297.293,00	\$10.297.293,00	\$61.783.758,00	✓
7	Capitanía de Puerto de Turbo	Agente Front Office	1	6	\$10.297.293,00	\$10.297.293,00	\$61.783.758,00	✓
8	Capitanía de Puerto de Coveñas	Agente Front Office	1	6	\$10.297.293,00	\$10.297.293,00	\$61.783.758,00	✓
9	Sede Central Bogotá D.C.	Agente Front Office	1	6	\$10.297.293,00	\$10.297.293,00	\$61.783.758,00	✓
		Agente de Ventanilla	1	6	\$9.631.797,00	\$9.631.797,00	\$57.790.782,00	✓
		Agente Backoffice	5	6	\$11.445.623,00	\$57.228.115,00	\$343.368.690,00	✓
SUBTOTAL						\$ 209.025.526	\$ 1.254.153.156	✓
IVA						\$ 37.758.364	\$ 226.550.186	✓
TOTAL						\$ 246.783.890	\$ 1.480.703.342	✓

POR LA DIRECCION GENERAL MARITIMA (DIMAR),



Capitán de Fragata **ALVARO FABIAN FLOREZ ORTEGA**
 Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central - Dirección General Marítima
 Delegatario del Gasto

Vo. Bo: TF Ervin Nazzin Vega Ospina - Jefe Contratos GINREDCE

Revisó: CPS. Estephany Julio C - Abogado de Contratos GINREDCE

Elaboró: CPS Raul Anaya V - Ejecutivo de Contratos GINREDCE

POR EL CONTRATISTA,



JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA
 Representante Legal de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC**
 NIT. No. 800.211.401-8