

**INVITACIÓN A COTIZAR No.021 DE 2024**

Objeto: Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para los servicios de Contact Center requeridos por la entidad, con el fin de garantizar la adecuada y continua atención a través de los canales telefónico y virtual dispuestos para el relacionamiento con los consumidores financieros de la entidad y el público en general, conforme a los protocolos establecidos y soportado en un equipo humano y la plataforma tecnológica que se requiera para su operación.

Apertura de la Invitación: 25 de septiembre de 2024.

Fecha límite para presentar observaciones: 30 de septiembre de 2024 hasta las 18:00 horas.

Respuesta a Observaciones: 10 de octubre de 2024.

Recepción de Cotizaciones: 17 de octubre de 2024 hasta las 18:00 horas a través del correo electrónico intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

Área Responsable: Gerencia de Servicio al Cliente y Comunicaciones

Contacto: intdemercados@fiduprevisora.com.co y/o plataforma SECOP II.

1. INFORMACIÓN GENERAL

FIDUPREVISORA S.A. aclara que la presente invitación a cotizar en ningún caso podrá considerarse oferta para celebrar contrato; por lo tanto, no podrá deducirse relación contractual alguna.

Así las cosas, se precisa que el fin de esta solicitud es el de analizar las condiciones del mercado correspondiente, la viabilidad de la contratación mediante la medición de variables como la oportunidad, la calidad, el costo, etc. Adicionalmente, se realizarán las gestiones pertinentes si alguna de las cotizaciones allegadas cumple con las expectativas de la Fiduciaria, la cual debe satisfacer las necesidades de acuerdo con los requerimientos descritos en el documento respectivo o si se requiere, se reestructura la solicitud de acuerdo con el presupuesto definido o en el evento en el cual las entidades consultadas no cumplieren con los requisitos para la prestación integral de los servicios solicitados.

1.1. Régimen Jurídico

La presente solicitud de cotización se realiza conforme con lo establecido en el Artículo 15 de Ley 1150 de 2007 la cual establece lo siguiente: “DEL RÉGIMEN CONTRACTUAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS ESTATALES. El parágrafo 1o del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, quedará así: “Artículo 32. (...) Parágrafo 1°. Los contratos que celebren los Establecimientos de Crédito, las compañías de seguros y las demás entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a dichas actividades.



En todo caso, su actividad contractual se someterá a lo dispuesto en el artículo 13 de la presente ley”, especialmente a los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política.

Sin perjuicio de lo anterior, la presente invitación está sujeta a las normas del derecho privado y al Manual de Contratación de Bienes y Servicios de Fiduciaria La Previsora S.A.

1.2. Confidencialidad de la Información

Los interesados se obligan con Fiduprevisora S.A., a manejar y utilizar de manera confidencial cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso con ocasión de la presente invitación, garantizando por todos los medios a su alcance, que los empleados a su servicio y demás personas autorizadas respetarán la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida.

1.3. Protección de datos personales

Los interesados en desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta solicitud de cotización; reconocen y autorizan que podrán realizarse tratamiento de datos personales en los términos de Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y demás normas concordantes que la adicionen, aclaren o modifiquen, por las cuales se establecen disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos; y además, bajo la completa observancia de lo preceptuado en la Política de Protección de Datos Personales, manuales y procedimientos internos establecidos por FIDUPREVISORA S.A.

Así mismo, los proveedores interesados deberán manifestar en su cotización, que, para efectos de trámites relativos a consultas o reclamos relacionados con datos personales, tienen habilitados los siguientes medios de contacto: _____

Fiduprevisora S.A., informa que para el mismo efecto tiene habilitados los siguientes canales de atención: página WEB <https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/>; Teléfono: (1) 756 6633 y dirección física: calle 72 # 10-03, Bogotá, Colombia.

1.4. Criterios Ambientales

El proveedor deberá cumplir con la normatividad ambiental vigente que le aplique y aportar la documentación pertinente que solicite la Fiduciaria; además, deberá ceñirse a las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, cuando sea aplicable al servicio a cotizar, el cual podrá ser consultado a través de la página web www.fiduprevisora.com.co, en el link que se relaciona a continuación:

https://www.fiduprevisora.com.co/wpcontent/uploads/2021/11/Lineamientos_del_SIG_proveedores_contratistas.pdf.


1.5. Matriz Riesgos

N°	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCION	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION DEL RIESGO	CATEGORIA	A QUIEN SE LE ASIGNA
1	Interna	Planeación	Operacional	No contar con el presupuesto para la adquisición del bien y/o servicio	-No adquisición del bien y/o servicio -Demoras en el inicio de la etapa de selección	3	3	6	Alto	Entidad
2	Interna	Planeación	Operacional	Errores en los pliegos de condiciones y/o en la invitación a cotizar	-Demoras en la adjudicación del contrato -Adquirir productos o servicios que no satisfacen las necesidades del área usuaria -Reprocesos	3	2	5	Medio	Entidad
3	Externo	Ejecución	Operacional	Incumplimiento en las especificaciones técnicas contratadas	Afectación en la calidad del producto y/o servicio	4	4	8	Extremo	Contratista
4	Externo	Ejecución	Operacional	No cumplimiento en la entrega de los bienes y/o servicios contratados	Incumplimiento del contrato	3	3	6	Alto	Contratista

2. ALCANCE

Prestación de servicio de atención al cliente (Contact center) omnicanal (agente general en sitio, líder en calidad, grabación de anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva, supervisor servicios BPO, troncal SIP, Minutos de conexión outbound/Inbound, plataforma centro de contacto para Agente, horas de desarrollo, sesión de formación o capacitación, minutos IVR (Interactive Voice Response) Transaccional, Enlace Dedicado a Internet (15 Mbps, dedicado), Mensaje SMS (Short Message Service) en una sola vía, Respuesta Chatbot dumb), respuesta chat bot whatsapp, contact center text analytics (análisis de texto, análisis semántico, insights, leads, alertas y análisis sentimental).

3. INFORMACIÓN PARA LA COTIZACIÓN
3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDOS

Idioma

- El Proveedor debe prestar los Servicios BPO en castellano.



3.1.1 Monitoreo de la Operación en Sede

- El Proveedor debe disponer de un espacio independiente y exclusivo del área de operación para que se ejerza la supervisión de los servicios y de la operación en tiempo real.
- En este espacio el Proveedor debe aprovisionar un (1) espacio de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes.
- El Proveedor debe suministrar mínimo una (1) pantalla LCD o LED de mínimo 42” necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicada en la zona de operación en el call center, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.

3.1.2 Cambios Durante la Operación

- El Proveedor debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de Fiduprevisora S.A.
- Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios, así como opciones del chatbot dumb, mensajes vía Whatsapp y Mensajes SMS.

3.1.3 Reportes

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	DESCRIPCION	CALCULO
Nivel de servicio Canal Telefónico	80/60	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los 40 segundos	$P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de @ segundos}}{\text{Número de llamadas entrantes durante el periodo}} * 100\%$
Eficacia de las transacciones	Eficacia >= 90%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones Inbound, Chat y Whatsapp	$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de Transacciones}} * 100$
Tiempo de atención canal Chat	<=60 Segundos	El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente	Tiempo de atención <=60 segundos



Tiempo de atención canal Whatsapp	<=60 Segundos	El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente	Tiempo de atención <=60 segundos
TMO (Tiempo Medio de Operación)	270 a 300 Seg.	Mide el tiempo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. Se establece una meta entre 270 a 300 seg. Atendiendo a los procesos misionales de la Entidad.	$TMO_{real} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo de operación transacción}_i}{n}$
Ocupación de Agentes atendiendo solicitudes	Ocupación >=85%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes que reciben solicitudes por todos los canales en el periodo de facturación	$Ocupación = \frac{\sum_{i=1}^n \text{tiempo total de atención del agente}_i}{\text{jornada laboral del agente}} \cdot 100\%$ <p>n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. Jornada Laboral del Agente = Tiempo total laborado por el Agente.</p>
Rotación de recurso humano	Rotación < 15%	El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.	$rotación = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \cdot 100\%$
Evaluación de conocimiento Agentes ECA	ECA >= 70%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agentes vinculados a la operación.	$eca = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}}$

- Fiduprevisora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los siguientes reportes de su operación, aplicados a la operación en el centro de contacto, en las instalaciones de la Fiduprevisora:
 - Informe detallado acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico.
 - Procedimiento de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, seguimiento y demás variables solicitadas por Fiduprevisora.
 - Reporte mensual de la herramienta de gestión de solicitudes donde se relacionen las solicitudes recibidas, la gestión realizada, los tiempos de solución y la solución entregada.
 - Evaluación de las sesiones de capacitación.
 - Informe de las actividades realizadas por el Proveedor en la prestación de cada servicio.



- Realizar y entregar a Fiduprevisora los reportes establecidos y cualquier otro solicitado por Fiduprevisora en el evento de cotización.
- Grabación de las llamadas gestionadas durante los últimos 6 meses.
- Análisis de datos (análisis de texto, análisis semántico, insights, leads, alertas y análisis sentimental).
- El Proveedor debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos.

3.1.4 Herramientas de Monitoreo Remoto

- El Proveedor debe poner a disposición de Fiduprevisora herramientas para realizar monitoreo y calidad para dar cumplimiento al ANS, auditoría que efectuará Fiduprevisora, a la medida de precisión Error Critico de usuario de la operación de Fiduprevisora, así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente; (vii) permita parametrizar los indicadores (a nivel de Agente o campaña) a monitorear en línea, (viii) visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación; (IX) llamadas devueltas; y (X) llamadas agendadas.
- El Proveedor debe disponer de mínimo un (1) usuario para operaciones entre 5 y 50 Agentes, y dos (2) usuarios para operaciones mayores a 50 e inferiores a 150 Agentes, tres (3) usuarios para operaciones entre 150 y 300 Agentes y cinco (5) usuarios para operaciones de más de 300 Agentes. Lo anterior, para la gestión de Fiduprevisora, de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo de, calidad seguimiento y control de la operación.
- Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. Fiduprevisora podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.

3.1.5 Agentes de Reserva

- Contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones,



incapacidades). En todo caso, el Proveedor debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado durante toda la ejecución del contrato.

- Los Agentes de reserva deben ser del mismo perfil del Agente que se ausenta temporalmente y debe estar a disposición del Proveedor para suplir las ausencias temporales presentadas en la inmediatez, deben estar formadas en el uso de las herramientas necesarias para operar el servicio y el Proveedor debe capacitar en los temas propios de la operación de Fiduprevisora donde suplirá la ausencia.

3.1.6 Rotación de Agentes

- Fiduprevisora podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente. Por este cambio no es aplicable el ANS de rotación.
- Fiduprevisora también podrá solicitar la rotación de los Agentes con base en la información resultante de la aplicación del estudio de seguridad.
- Al inicio de la operación el proveedor deberá contar con mínimo del 80% del personal requerido, y tendrá máximo de dos semanas para aprovisionar el recurso humano inicialmente definido, y, en caso de reemplazo de Agentes, el proveedor cuenta con una semana para aprovisionar el personal requerido, el cual deberá cumplir el perfil correspondiente.

3.1.7 Capacitación de los Agentes

- Capacitar constantemente a los Agentes según la modalidad y grupo de trabajo en que presta el Servicio de BPO a Fiduprevisora, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo con las políticas y procedimientos de Fiduprevisora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor.
- El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.

3.1.8 Evaluación del Rendimiento

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



- Esta evaluación es de total autonomía del Proveedor y no afecta en ANS evaluación de conocimiento del Agente.

3.1.9 Condiciones de Elasticidad para Crecimientos

- El Proveedor debe atender los crecimientos por servicio, requeridos por Fiduprevisora los cuales podrán de común acuerdo definirse entre las partes
- El Proveedor y Fiduprevisora, de acuerdo con los parámetros definidos en cada ficha del servicio, definen los tiempos de implementación y aprovisionamiento de los servicios que se ven afectados por tal crecimiento.

3.2 MEDIOS DE ATENCIÓN

3.2.1 Horario de atención

- El Proveedor debe poner a disposición de Fiduprevisora un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada que será de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 m. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a Fiduprevisora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO.
- El proveedor debe disponer de sus agentes para un Horario de atención extendido de manera excepcional, o de fuerza mayor, los cuales serán acordados entre las partes.

3.2.2 Herramienta de gestión de solicitudes

- El esquema de atención al cliente debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuadas.
- El Proveedor debe gestionar todas las solicitudes a través de una herramienta de generación de tickets, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes.

3.2.3 Canales de atención del Proveedor para la FIDUPREVISORA S.A.

- **Telefónico:** El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija nacional y un celular. El Proveedor debe garantizar que el ochenta por ciento (80%) de las llamadas sea atendido antes de sesenta (60) segundos.
- **Web:** El Proveedor debe disponer de un sistema de información que permita la creación de casos a través de una página web. El Proveedor debe garantizar la respuesta a los casos generados en máximo 2 horas hábiles.



- **Correo electrónico:** El Proveedor debe disponer de un correo electrónico de atención en su propio dominio. El Proveedor debe garantizar la atención a través del correo en máximo 15 minutos.
- **WhatsApp:** El proveedor debe disponer de una cuenta empresarial en esta plataforma que debe garantizar respuesta en un máximo de 10 minutos.
- **ChatBot:** El proveedor debe desarrollar una solución de chatbot dumb disponible en la web, el cual debe construirse con el árbol definido por Fiduprevisora y modificado en cualquier momento de acuerdo a las necesidades del servicio.
- **Agendamiento de llamadas en página web:** El proveedor debe disponer de una solución en la página web que le permita a los usuarios agendar una llamada para que sean contactados en el horario que deseen.

3.3 GESTIÓN DE RECURSO TECNOLÓGICO

3.3.1 Equipos de Cómputo o Portátiles

- El sistema operativo debe ser (i) Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Proveedor debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. Cualquier otro software adicional debe ser adquirido a través del servicio de complementos del puesto de trabajo y será asumido por el proveedor.
- El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede.

3.3.2 Diademas

- Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.

3.3.3 Conectividad

- El Proveedor debe garantizar una velocidad mínima de acceso a internet de 4Mbps por cada 40 puesto de trabajo durante la ejecución del contrato, cuando los servicios contratados están en la sede del Proveedor. También debe garantizar la redundancia de la conectividad.



- El Proveedor debe disponer de:
 - Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda.
 - Una herramienta de administración de ancho de banda y de filtrado de contenido hacia páginas web., que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados.
 - La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio.

3.3.4 Integraciones del software

El software utilizado por el proveedor debe tener una integración con el CRM de la Fiduprevisora, que permita transmitir los datos que se consideren necesarios de la operación y que se obtengan por todos los canales.

El proveedor debe contemplar dentro de su cotización el desarrollo que se requiera para realizar la integración.

3.3.5 Software de gestión de Agentes vinculados a la operación

- El Proponente debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar.
- La plataforma o software debe:
 - Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación;
 - Visualizar el estado del personal en cualquier situación;
 - Generar reportes diarios y consolidados;
 - Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.

3.3.6 Grabación y almacenamiento de transacciones

- El Proveedor debe realizar la grabación del 99.6% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada.
- Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que



recibe la llamada. Fiduprevisora podrá definir la estructura del nombre de las grabaciones.

- El Proveedor debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en almacenamiento externo (Disco Duro) con cifrado a nivel de archivo o de disco, almacenamiento en la Nube o a través de un FTP, SFTP, en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser descargadas y consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera Fiduprevisora para verificación de estas.
- El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.
- El proveedor debe realizar la grabación de todas las transacciones generadas en los diferentes canales de atención en las condiciones acordes a cada transacción generada en cada canal de atención y operación. Se debe informar a Fiduprevisora que tipo de información se graba y será entregada como soporte
- El Proveedor debe disponer de los canales definidos por la Fiduprevisora para atender el canal de voz y atender todas las llamadas (Inbound/Outbound) de la Entidad, permitiendo el flujo adecuado de llamadas.

3.3.7 Mantenimiento

- El Proveedor debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos para la operación de Servicios BPO y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.
- El Proveedor debe garantizar que los equipos siempre están en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios o remplazo de este en caso de que la falla no tenga solución.
- El Proveedor debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo al año y debe asumir los costos de realización del mantenimiento.

3.3.8 Propiedad intelectual en los desarrollos

- Los programas de computación o información, software, herramientas, y demás desarrollados por las partes para la ejecución del contrato, serán de propiedad exclusiva de la parte que los desarrolle. Las autorizaciones de uso de cualquier clase de propiedad intelectual no se extienden más allá del contrato o sus prórrogas.



3.3.9 Sistema de gestión de aprendizaje

- Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual Fiduprevisora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.

3.3.10 Copias de seguridad

- El Proveedor debe realizar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de Fiduprevisora y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.

3.3.11 Seguridad de la infraestructura

- El Proveedor es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS).
- El Proveedor es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de Fiduprevisora pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.

3.3.12 Continuidad del Negocio

- Entregar a Fiduprevisora el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato para la prestación de los Servicios BPO. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO.
- Realizar una prueba de continuidad de negocio al inicio del contrato y posteriormente cada seis meses, el resultado de la prueba debe ser entregado en un informe en un plazo máximo de 10 días posterior a la prueba realizada.
- El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la vigencia del contrato de ser necesario, y debe mantenerse actualizado. Fiduprevisora puede solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio o DRP ejecutado.

3.3.13 Incluir Software o plataforma de analítica. contact center text analytics (análisis de texto, análisis semántico, insights, leads, alertas y análisis sentimental).

La analítica de datos de contact center debe incluir:

**1. Analítica de diagnóstico mínima:****1.1 Medición de satisfacción de cliente.****1.2 Tasa de respuesta de la primera llamada.****1.3 Promedio de atención en llamada:**

1.3.1 Por categoría en el árbol de problemas.

1.3.2 Por agente.

1.3.3 Por departamento del cliente.

1.3.4 Por ciudad del cliente.

1.4 Tasa de abandono de la llamada (hace referencia a llamadas contestadas):

1.4.1 Por categoría en el árbol de problemas.

1.4.2 Por agente.

1.4.3 Por departamento del cliente.

1.4.4 Por ciudad del cliente.

1.5 Promedio de velocidad por respuesta:

1.5.1 Por categoría en el árbol de problemas.

1.5.2 Por agente.

1.5.3 Por departamento del cliente.

1.5.4 Por ciudad del cliente.

1.6 Net Promoter Score (NPS), calificación del cliente de satisfacción de cada los promotores del contact.**2. Analítica de interacción**

2.1 Tiempo de respuesta

2.2 tiempo de espera

2.3 cantidad de llamadas abandonadas

2.4 tiempo de abandono de las llamadas

2.5 llamadas transferidas.

3. Análisis de texto y habla

3.1 Análisis de tono de la llamada.

3.2 Análisis de emoción de la llamada.

3.3 Análisis de palabras recurrentes de las llamadas.

3.4 Análisis de datos desestructurados.

3.5 Extracción y construcción de insights de recomendación.

4. Analítica predictiva:

4.1 Uso del comportamiento histórico y datos demográficos del cliente para predicción de comportamiento del usuario para proponer soluciones.



4.2 Conexión con la base de datos de usuarios y apoyo en la definición de perfilamiento.

3.4 CANALES DE ATENCIÓN: CANAL TELEFÓNICO: CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO MEDIANTE COMUNICACIÓN VERBAL EN TIEMPO REAL. (INBOUND, OUTBOUND, BLENDING).

3.4.1 Software de gestión telefónica

Disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar:

- El municipio y departamento de procedencia de la llamada.
- El número único de llamada.
- Fecha y hora de la llamada.
- El agente que atiende la llamada.
- Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Entidad Fiduprevisora S.A.
- Motivo de la llamada.
- Motivo de la terminación de la llamada.
- Observaciones a la llamada.
- Estado de la llamada.
- Tiempo de llamada.
- Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora).
- Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora).
- Integración o CTI.

3.4.2 Distribución automática de llamadas

El Proponente debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita:

- Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes;
- Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución.
- Gestionar las prioridades de asignación de llamadas.
- Informar el tiempo de espera aproximado

3.4.3 Software de gestión telefónica

La herramienta debe permitir;

- Enrutamiento realizado de la llamada.
- Reprogramar la llamada.
- Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).



- Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes.
- Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes.
- Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas.
- Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes.
- Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.

3.4.4 Software de grabación de voz

- El Proponente debe disponer de un software que permita grabar el 99.7% de las llamadas de entrada y salida.
- El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, TMO, agente que recibe la llamada.

3.4.5 Software para marcación (Canal telefónico)

El Proponente debe disponer de un software que permita la marcación automática de registros telefónicos de la siguiente forma:

- Marcado predictivo.
- Marcado progresivo.
- Marcado Preview.

El software debe permitir adicionalmente:

- Reprogramar las llamadas.
- Programar llamadas agendada por el usuario a través de la web, chatbot dumb, whatsapp o que a través de la llamada solicite devolución de la llamada.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
- Detectar voz viva para descartar los buzones, tonos ocupados y contactos no efectivos.
- Dejar un mensaje pregrabado si se detecta un contestador.
- Tipificar la llamada según proceso.
- Incluir observaciones a la llamada.
- Identificar el estado de las llamadas.
- Incluir las bases de datos de cada campaña de salida.
- Ser flexible y permitir que se añadan nuevos campos de información.

3.4.6. Software para análisis que permita la traducción de las llamadas en análisis de texto, análisis semántico, insights, leads, alertas y análisis sentimental.



3.5 CANAL CHAT WEB CANAL DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN ESCRITA EN TIEMPO REAL A TRAVÉS DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS (PC, PORTÁTILOS, TABLETAS, CELULARES, ENTRE OTROS) QUE ESTÁN CONECTADOS A INTERNET.

3.5.1 Herramientas de Hardware y Software

- El Proveedor debe disponer de las herramientas de hardware y software para la atención del chat por parte de los agentes. El Proponente debe estar en capacidad de publicar la herramienta de chat a través de una URL y permita ser integrado con el sitio web de Fiduprevisora. El chat debe ser compatible con múltiples navegadores (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Safari y Opera).

La herramienta de gestión del canal chat debe permitir

- Almacenar el chat
- Identificar al ciudadano
- Gestionar y atender múltiples chats o varias interacciones.
- Enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio, y archivos en cualquier formato, archivos de hasta 100 MB
- Interacciones automáticas a través de chatbots

3.6. SERVICIOS REQUERIDOS

- 1) Troncal SIP
- 2) Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional
- 3) Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
- 4) Minutos de conexión outbound/Inbound
- 5) Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos
- 6) Chatbot dumb
- 7) WhatsApp
- 8) Agendamiento de llamadas
- 9) Agente en Sitio
- 10) Supervisor Servicios BPO
- 11) Líder de calidad
- 12) Sesión formación o capacitación
- 13) Hora desarrollo
- 14) Enlace Dedicado entre puntos o Enlace dedicado a Internet
- 15) Plataforma de Centro de Contacto para Agente

4. ESPECIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

4.1. Servicio Troncal SIP

Alcance: Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.



Unidad de facturación del servicio: Canal en troncal SIP, fijo mensual mes vencido.

Descripción del Servicio:

- Este servicio debe ser contratado para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas.
- Debe ser dimensionado de acuerdo con la cantidad de Agentes disponibles para gestionar el canal telefónico, así como la transaccionalidad definida en este canal, por ejemplo, IVR transaccional, Voicebot y demás servicios de los que pueden hacer uso los usuarios para resolver sus inquietudes.
- Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local, por lo que estos costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están involucrados dentro del servicio.
- El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz.
- El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio.
- Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal

Horario de disponibilidad del servicio: Servicio 7x24.

4.2. Servicio Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional

Alcance: Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono por medio de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.

Unidad de facturación del servicio: Minuto IVR Transaccional, fijo mensual mes vencido.

Descripción del Servicio:

- Servicio de IVR que al digitar algún dato numérico realiza consultas a bases de datos o aplicaciones de Fiduprevisora para entregar información al usuario.
- Este IVR es el que te permite interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cedula, puede auto atenderse y obtener información específica como su saldo, la fecha de pago de su recibo y el valor a pagar, entre otros.



- El acceso a la información debe contar con parámetros mínimos de seguridad, los cuales serán incluidos en las bases de información que suministra Fiduprevisora y que son definidas desde el momento en que inicia la operación.

Canal de atención: Telefónico o Voz.

Horario de disponibilidad del servicio: Servicio 7x24.

Elasticidad para crecimientos: El Proveedor deberá atender crecimiento del servicio, según la estimación realizada por la entidad, así: 25% de crecimiento del servicio.

4.3. Servicio Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva

Alcance: Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención que defina Fiduprevisora.

Unidad de facturación del servicio: Anuncio Grabado, fijo mensual mes vencido.

Descripción del Servicio:

Se contempla como opción de grabación del anuncio haciendo uso de La conversión texto-voz, Text-to-Speech TTS por medios automáticos de una voz artificial dando cumplimiento a lo descrito anteriormente como requerimiento.

Tipo de Anuncio: Voz profesional - Grabación de anuncios IVR por locutor profesional Voz sintética - Grabación de anuncios IVR por TTS (Text to Speech)

Elasticidad para crecimientos: El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:

25% de crecimiento del servicio.

4.4. Servicio de conexión outbound/Inbound

Alcance del servicio: El servicio Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local, por lo que estos costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están involucrados dentro del servicio.

Unidad de facturación del servicio: Fijo mensual mes vencido.

Descripción del Servicio:

Corresponde a la conexión del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por Fiduprevisora. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía. No incluye el Agente.



Canal de atención: El Proveedor de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz.

El servicio es fijo a celular a todos los operadores de telefonía móvil celular.

Reporte:

El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes que reflejen lo siguiente:

- Si la llamada fue efectiva
- Duración de la llamada
- No contestada
- Número o contacto errado
- Cuelgue de la llamada Celular apagado
- Buzón de voz

Elasticidad para crecimientos: El Proveedor deberá atender crecimiento del servicio, según la estimación realizada por la entidad, así: 25% de crecimiento del servicio

Este servicio de llamadas será usado, entre otros, para lo siguiente:

- Mejorar la calidad del servicio, por medio de un protocolo de seguimiento que incluye la devolución de llamadas en casos de cortes o caídas durante estas;
- Campañas que requieran la Entidad;
- Proceso de escalamiento para asegurar la entrega de respuestas o la promesa de devolución de llamadas, en situaciones que requieren atención especial;
- Realización de llamadas de cobro persuasivo para los diferentes encargos o negocios fiduciarios en los cuales se contemple la necesidad de este tipo de servicios.

El cobro persuasivo es la etapa en la cual se realiza una invitación al deudor/sancionado para que cumpla con el pago de su obligación de manera voluntaria.

Dicho cobro se realiza a través de llamadas, las cuales deben ser grabadas, almacenadas y se deberán mantener en un archivo que permita su reproducción.

Las referidas llamadas deberán gestionarse a través de un software que permita medir la efectividad, el tiempo medio operativo (TMO) y generar reportes o informes con las variables que eventualmente se acuerden y que detallen la gestión realizada por los asesores y los números de teléfono marcados.

En promedio, a la fecha se realizan aproximadamente cuatrocientas (400) llamadas de cobro persuasivo por mes, a diferentes personas naturales y jurídicas en procura de obtener los recursos pendientes de pago.

**Devolución de llamadas:**

Contar un protocolo de seguimiento que incluye la devolución de llamadas en casos de cortes o caídas durante las mismas o quienes soliciten que se les devuelva la llamada.

4.5. Servicio Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos

Alcance del servicio: Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles.

Unidad de facturación del servicio: Tipo SMS, fijo mensual mes vencido.

Descripción del Servicio:

- Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la Entidad, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje.
- En caso de que un mensaje supere la cantidad de caracteres definida, se contemplan la cantidad de SMS adicionales tantos caracteres contengan el mensaje total, adicional debe contemplar el uso de caracteres especiales dentro del mensaje, como tildes, signos (*, +, /, -, &, #, etc.) en el consumo total de SMS para un mensaje enviado.
- El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes cortos – SMS llega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular, Siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores; Debe llegar adicionalmente, a AVANTEL teniendo en cuenta su cobertura.
- El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doble vía.
- La Fiduprevisora S.A. debe enviar un listado o base de datos con los números celulares y nombres de las personas a quienes se enviará un mensaje corto – SMS de manera masiva y a cuáles personalizada.
- El servicio incluye la retransmisión de mensajes cortos – SMS de manera continua y automática y por una única vez durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje; El Proveedor debe contemplar en el valor del servicio, los costos de retransmisión y la Entidad paga por los SMS efectivos enviados.



- Contar con un usuario de la herramienta del operador de SMS, que le permita realizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de las respuestas recibidas.

Tipo de SMS: SMS en una vía.

Horario de disponibilidad del servicio: Jornada ordinaria: Este servicio se contempla en el horario definido por el ente regulador en la normatividad vigente.

La Fiduprevisora S.A. debe gestionar las autorizaciones pertinentes en caso de requerir el envío de mensajes a contactos específicos fuera del horario definido por el ente regulador.

Elasticidad para crecimientos: El Proveedor deberá atender crecimiento del servicio, según la estimación realizada por la entidad, así: 25% de crecimiento del servicio.

4.6. Servicio Chatbot dumb

Alcance del servicio: Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. El Chatbot dumb es 100% guiado, permite masificar atención con opciones explícitas definidas que guían al usuario en los diferentes temas que está en la capacidad de solucionar.

Unidad de facturación del servicio: Respuesta Chatbot dumb, fijo mensual mes vencido.

Descripción del Servicio:

Asistente virtual que permite entablar una conversación con los seres humanos a través de canales de comunicación por texto.

El servicio de Chatbot dumb, debe permitir lo siguiente:

- Captura y registro de los datos del usuario.
- Uso y manejo de opciones o palabras claves que permitan guiar al usuario en los temas en los que se está en la capacidad de atender y brindar solución.
- Interacciones rápidas y sencillas.
- Respuestas inmediatas.
- Respuestas automáticas personalizadas.
- Evaluación del chatbot dumb.
- Debe ofrecer un botón de salida para entablar conversación con un Agente humano.
- Debe ofrecer un botón que le permita al usuario agendar llamada.
- Registro de toda la conversación.
- Generación de reportes mensuales del servicio
- Envío mensual de estadísticas de uso del servicio



- Fiduprevisora acompañara el proceso de construcción del Chatbot dumb y brindar las respuestas a las preguntas que sean definidas de acuerdo con los flujos de conversación definidos.
- Fiduprevisora define los criterios de personalización, plantillas de respuestas y demás criterios requeridos para la construcción del Chatbot dumb.
- Fiduprevisora suministrará las bases de datos y conocimiento y el Pareto que tiene definido como base para la construcción del Chatbot dumb
- Fiduprevisora definirá los canales de comunicación por texto en los cuales será desplegado el Chatbot dumb.
- Si se requiere el rediseño de los flujos de conversación, el proveedor debe contemplar las horas de desarrollo para llevar a cabo esta actividad.
- Los registros, archivos e información multimedia compartidos a través del asistente virtual deben ser almacenados y entregados mensualmente a Fiduprevisora.
- La información generada de las transacciones debe permanecer almacenada por el Proveedor como mínimo durante 6 meses después de generada.

Implementación en canales de comunicación por texto:

- Chat vía Web
- Chat vía WhatsApp

Horario de Atención: Servicio 7x24**Elasticidad para crecimientos:** El Proveedor deberá atender crecimiento del servicio, según la estimación realizada por la entidad, así: 25% de crecimiento del servicio.**4.7. Agendamiento de llamadas****Alcance del servicio:** Esta solución le permitirá al usuario solicitar que lo llamen a la hora que él seleccione indicando brevemente el tema que desea consultar.**Unidad de facturación del servicio:** Llamadas agendadas, fijo mensual mes vencido.**Descripción del Servicio:**

Solución ubicada en la página web de la Fiduprevisora, en la que el usuario registra los datos de identificación y contacto, para luego habilitarle la agenda de los días horas en la que desea ser contactado.

El agendamiento de llamadas debe permitir lo siguiente:

- Captura y registro de los datos de identificación y consulta del usuario
- Registro del asunto que desea consultar
- Opciones de días y horas para que se le devuelva la llamada
- Debe permitir al usuario reprogramar una llamada
- Se realizarán hasta tres intentos para la llamada.



- Desde el chatbot y whatsapp debe permitir redireccionar al usuario para realizar el agendamiento si así lo desea
- Generación de reportes mensuales del servicio
- Envío mensual de estadísticas de uso del servicio
- La información generada de las transacciones debe permanecer almacenada por el Proveedor como mínimo durante 6 meses después de generada.

Implementación en canales de comunicación por texto:

- Página web
- Chat vía Web
- Chat vía WhatsApp

Horario de Atención: Servicio 7x24.

Elasticidad para crecimientos: El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:

25% de crecimiento del servicio.

4.8. Servicio Agente en Sitio

Alcance del servicio: Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de Fiduprevisora, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Unidad de facturación del servicio: Agente en Sitio / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

Modalidad del Agente:

Agente general

Puesto de trabajo en sitio:

El Agente debe estar dotado con:

- Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet.
- Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos.
- Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.



- Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos
- Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones

Perfil del Agente en Sitio:

- **Nivel de Educación:** Bachiller.
- **Experiencia:** Experiencia mínima de (6) meses como Agente en centros de contacto con campañas en temas financieros (prestaciones económicas, cesantías y pensiones entre otros), comerciales, atención telefónica y/o servicio al cliente.
- **Remuneración mínima:** Uno punto cinco (1,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor deberá ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional, cuya proyección se debe tener en cuenta al momento de presentar la cotización.
- **Habilidades y destrezas:**
 - Aptitud de servicio
 - Excelente manejo de relaciones interpersonales
 - Empatía
 - Habilidad para negociación
 - Disciplina
 - Organización
 - Capacidad para seguimiento de instrucciones
 - 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**
 - Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos.
 - Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga 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 Call Center.



- Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por Fiduprevisora relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO.
- Apoyar campañas que estén dentro del objeto del contrato, en los diferentes canales de atención en caso de que así se requiera.
- Demás funciones solicitadas por Fiduprevisora que estén relacionadas con su misión o definidas por Fiduprevisora para la Operación.

Canales de Atención al usuario:

La Fiduprevisora S.A. debe contratar la licencia de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de comunicación requeridos.

Horarios de prestación del servicio:

Jornada Ordinaria (de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 m). En caso de fuerza mayor y por necesidad del servicio, excepcionalmente el servicio se prestará en horario adicional al anteriormente indicado y el cual será previamente acordado entre las partes.

Entrenamiento en Servicios BPO:

El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollarse con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para Fiduprevisora. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.

Elasticidad para crecimientos:

El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así:

- Hasta 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10, Sí el entero es 0, se contempla 1 Agente)

Tiempo mínimo servicio:

- Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes.

4.9. Servicio Supervisor Servicios BPO

Alcance del servicio: Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.



Unidad de facturación del servicio: Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio – Mensualmente.

Modalidad del servicio:

Fiduprevisora podrá seleccionar el supervisor de la operación de Servicios BPO de acuerdo con las siguientes modalidades:

- Un (1) supervisor.
- El supervisor será de asignación exclusiva para Fiduprevisora.
- La asignación del supervisor se debe realizar en operaciones con mínimo cinco (5) Agentes.

Herramientas de Hardware y Software:

- Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.
- Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.
- El Proveedor debe suministrar el software necesario que requiera el supervisor para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.

Perfil del Supervisor de Servicios BPO:

- **Nivel de Educación:** Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de Fiduprevisora S.A.
- **Experiencia:** Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, temas financieros (prestaciones económicas, cesantías y pensiones entre otros), comerciales, atención telefónica y/o servicio al cliente.
- **Remuneración mínima:** Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional, los incrementos anuales de los salarios y de los demás costos en que incurra el proveedor para la prestación del servicio deberán ser incluidos en el valor total de la oferta económica, cuya proyección se debe tener en cuenta al momento de presentar la oferta económica.



- **Habilidades y destrezas:**
 - Excelentes relaciones personales
 - Capacidad de liderazgo
 - Aptitud de servicio
 - Excelente manejo de relaciones interpersonales
 - Empatía
 - Habilidad para negociación
 - Capacidad de análisis y organización de datos
 - Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).

- **Funciones:**
 - Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por Fiduprevisora;
 - Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio.
 - Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros).
 - Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.
 - Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de estas.
 - Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.
 - Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.
 - Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.
 - Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición
 - Identificar necesidades formativas.
 - Demás funciones solicitadas por Fiduprevisora.

Horarios de prestación del servicio:

Jornada Ordinaria lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 m. En caso de fuerza mayor y por necesidad del servicio, excepcionalmente el servicio se prestará en horario adicional al anteriormente indicado y el cual será previamente acordado entre las partes.

**Tiempo mínimo servicio:**

Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Supervisor de Servicios BPO: Mínimo el tiempo de duración del contrato.

4.10. Servicio Líder de calidad

Alcance del servicio: Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Modalidad del servicio:

Fiduprevisora podrá seleccionar el líder de calidad de la operación en Call Center de acuerdo con las siguientes modalidades:

- Un (1) líder de calidad.
- El líder de calidad será de asignación exclusiva para la Fiduprevisora S.A., en caso de ser contratado por la Entidad con horario de servicio en jornada ordinaria.

Herramientas de Hardware y Software:

- Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.
- Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.
- Los líderes de calidad deben contar con cable de alta flexibilidad y duración, con mini conector de desconexión rápida que permite dejar la llamada en espera, sin tener que quitarse la diadema, dando libertad para realizar actividades a distancia del equipo telefónico. El Proveedor puede contemplar alternativas como Chat para ejercer las actividades de calidad de la Operación.
- El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el líder de calidad para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.

Perfil del Líder de Calidad:



Nivel de Educación: Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la entidad.

Experiencia: Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años como auditoria de calidad a Centros de Contacto, conocimiento en temas financieros (prestaciones economicas, cesantías y pensiones entre otros), comerciales, atención telefónica y/o servicio al cliente

- **Remuneración mínima:** Tres puntos cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor deberá ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional, cuya proyección se debe tener en cuenta, para cada año, al momento de presentar su propuesta u oferta económica.

Habilidades y destrezas

- Excelentes relaciones personales y habilidad para el trabajo en equipo.
- Manejo avanzado de herramientas ofimáticas
- Experiencia en mejora continua de procesos y control de calidad
- Capacidad de análisis y organización de datos
- Buena redacción, ortografía y capacidad de transmisión de ideas por escrito
- Capacidad para transmitir información en ambientes pedagógicos

Funciones recomendadas

- Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio.
- Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Fiduprevisora S.A.
- Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones
- Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones.
- Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Fiduprevisora S.A.
- Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención.
- Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos.
- Identificar oportunidades de mejora.



- Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente.
- Demás funciones solicitadas por la Fiduprevisora S.A.

Horarios de prestación del servicio:

Jornada Ordinaria de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12am

Tiempo mínimo servicio:

Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Líder de calidad: Mínimo el tiempo de duración del contrato.

4.11. Servicio Sesión formación o capacitación

Alcance del servicio: Servicio de formación o capacitación (Virtual o presencial) para los Agentes en la operación del Centro de Contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Unidad de facturación del servicio: Sesión formación o capacitación (3 horas).

Descripción:

- Cada sesión de formación o capacitación debe contemplar: Temática definida por la Fiduprevisora S.A.
- Seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de estas.
- Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.
- Identificar necesidades formativas por cada agente.

Modalidad del servicio

- La Fiduprevisora S.A. podrá seleccionar la formación o capacitación adicional a la exigida para cada Agente, en la operación para Centro de Contacto y en aspectos misionales de acuerdo con las siguientes modalidades:
- Un (1) formador.

Intensidad Formación

- La formación detallada o amplia debe desarrollarse con la siguiente intensidad horaria



- Sesión de tres (3) horas continuas dentro de la jornada ordinaria definida para este servicio, en el horario acordado por las partes, que no afecte la operación de la campaña de Fiduprevisora.

Herramientas de Hardware y Software

- El formador o capacitador de la operación en Centro de Contacto de los agentes, debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia y habilitado para acceso a Internet.
- El Proveedor de Centro de Contacto debe proveer el software necesario que requiera el formador o capacitador para desarrollar sus actividades.

Nivel de Educación Formador o Capacitador

Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, Estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de Fiduprevisora.

Experiencia Formador o Capacitador

Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con capacitación de personas, formación de personas, enseñanza, pedagogía, gerencia, organización, administración, o afines.

Habilidades y destrezas Formador o Capacitador

- Excelentes relaciones personales
- Capacidad de liderazgo
- Habilidad para negociación
- Capacidad de análisis y organización de datos
- Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).

Verificación de modalidad, habilidades y conocimientos

Fiduprevisora podrá durante la ejecución del contrato, verificar el cumplimiento del perfil del capacitador, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones.

**Elasticidad para crecimientos**

El Proveedor deberá atender crecimiento del servicio, según la estimación realizada por la entidad, así: 25% de crecimiento del servicio.

4.12. Servicio Hora desarrollo:

Alcance del servicio: Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Centro de Contacto.

Unidad de facturación del servicio: Hora desarrollo, fijo mensual mes vencido.

Descripción del requerimiento:

Servicio de hora de desarrollo para implementar IVR transaccional, USSD, clic to call, web callback, videollamada, transferencia de chat, Whatsapp, chatbot dumb, agendamiento de llamadas y otros desarrollos que se requieran para cubrir las necesidades de Fiduprevisora.

Se contemplan desarrollos relacionados con consultas a sistemas de información de Fiduprevisora por parte del IVR transaccional, integración con otras aplicaciones de Fiduprevisora, pueden existir desarrollos de consultas a sistemas o bases de datos para que sean consultados por los Agentes, o para integrarlos con CTI.

4.13. Servicio Enlace Dedicado a Internet

Alcance del servicio: Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.

Unidad de facturación del servicio: Mensual Enlace dedicado a Internet, fijo mensual mes vencido.

Descripción del requerimiento:

- Enlace dedicado a Internet: conexión directa a Internet en capacidad definida por Fiduprevisora. Verificable por Fiduprevisora en cualquier momento durante el servicio. Re-uso: 1:1
- En los costos del servicio el Proveedor debe contemplar los costos de instalación y cross conexión.

Ancho de banda:

La Entidad requiere 15Mbps.



Tecnología

El Proveedor debe suministrar el servicio utilizando tecnología que le permita cumplir los ANS y características técnicas definidas en esta ficha.

Instalación Canal Dedicado:

El Proveedor dispone de las herramientas para la operación del servicio y asume todos los costos generados por la instalación del canal, entre los que se encuentra el costo de cross conexión.

Horario de disponibilidad del servicio:

Servicio 7x24

Disponibilidad exigida del enlace >=99.6% mensual.

4.14. Servicio Plataforma de Centro de Contacto para Agente

Alcance del servicio: Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por Fiduprevisora.

Unidad de facturación del servicio Plataforma Omnicanal: Licencia por posición, fijo mensual mes vencido.

Modalidad de licenciamiento:

Plataforma Omnical

Canales de Atención al usuario:

CANALES DE ATENCIÓN	PLATAFORMA OMNICAL
Canal de atención telefónico Inbound	X
Canal de atención telefónico Outbound	X
Canal de atención chat vía web	X
Canal de atención correo electrónico	X
Canal de atención chat vía WhatsApp	X
Mensajes SMS	X
Chatbot Dumb	X
WhatsApp	x
Agendamiento llamadas	x
Integración con otras aplicaciones	X

Plataforma de Centro de Contacto Omnicanal, vista 360°:

El Proveedor debe realizar la integración a nivel de datos, de la operación de la Fiduprevisora S.A., con los registros generados desde los diferentes canales de atención a fin de centralizar



toda la información relacionada con el ciudadano y recuperarla para gestionar nuevos contactos.

Incluye la personalización e integración de la plataforma con aplicativos, sistemas de información y procesos de negocio propios de Fiduprevisora y que resulta indispensable tener integrados para brindar atención de los ciudadanos.

4.16 DIMENSIONAMIENTO

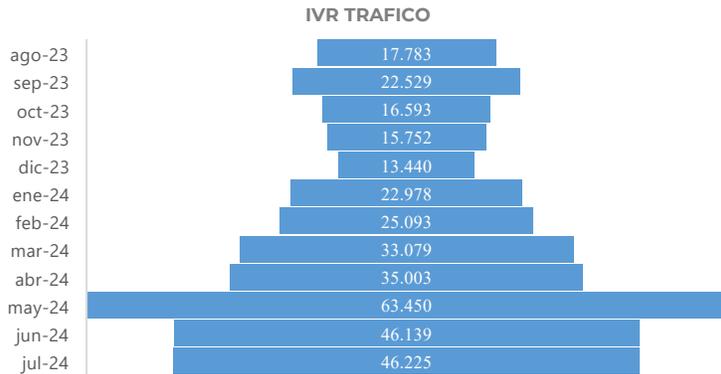
Para analizar el rendimiento del Contact Center, presentamos el historial del último año, respecto de los siguientes ítems:

- TMO Acumulado, Chats recibidos por mes, e ingresos al IVR transaccional por mes (llamadas ingresadas por autogestión), cantidad de llamadas recibidas por agente inbound.

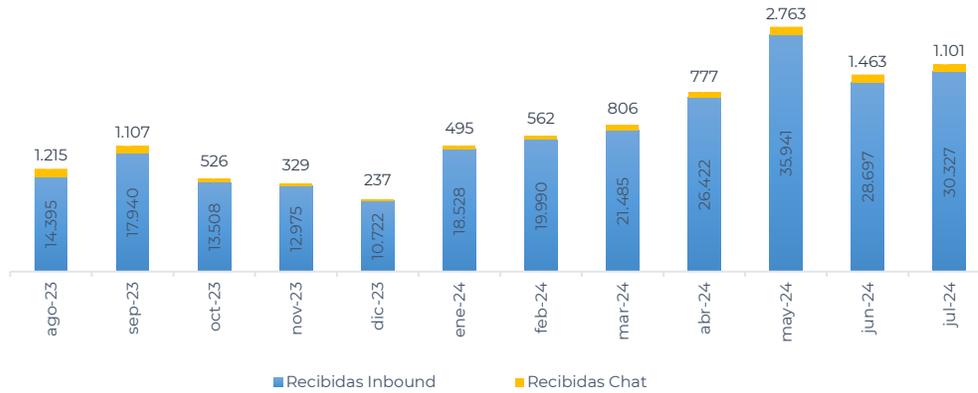
Ago 23 - Jul 24

Fecha	IVR	Recibidas		TMO segundos	Total
	Autogestión IVR	Inbound	Chat	Inbound	
ago-23	17.783	14.395	1.215	268	33.393
sep-23	22.529	17.940	1.107	324	41.576
oct-23	16.593	13.508	526	358	30.627
nov-23	15.752	12.975	329	354	29.056
dic-23	13.440	10.722	237	322	24.399
ene-24	22.978	18.528	495	293	42.001
feb-24	25.093	19.990	562	306	45.645
mar-24	33.079	21.485	806	314	55.370
abr-24	35.003	26.422	777	295	62.202
may-24	63.450	35.941	2.763	347	102.154
jun-24	46.139	28.697	1.463	310	76.299
jul-24	46.225	30.327	1.101	289	77.653

- Ingresos al IVR transaccional por mes (cantidad de llamadas ingresadas por autogestión)



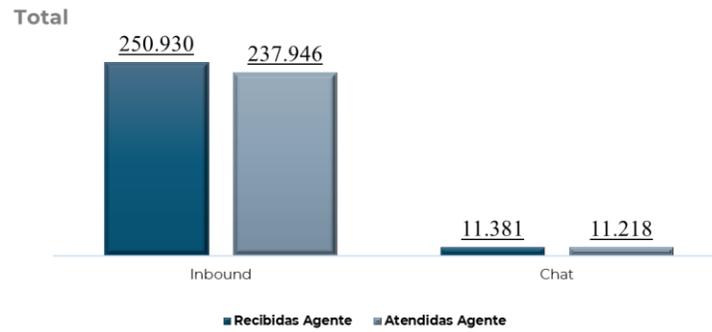
- Llamadas recibidas Inbound cada mes (líneas de atención Fiduprevisora y secretarias – paso a agente) y chats.



Acumulado año

Ago 23 - Jul 24

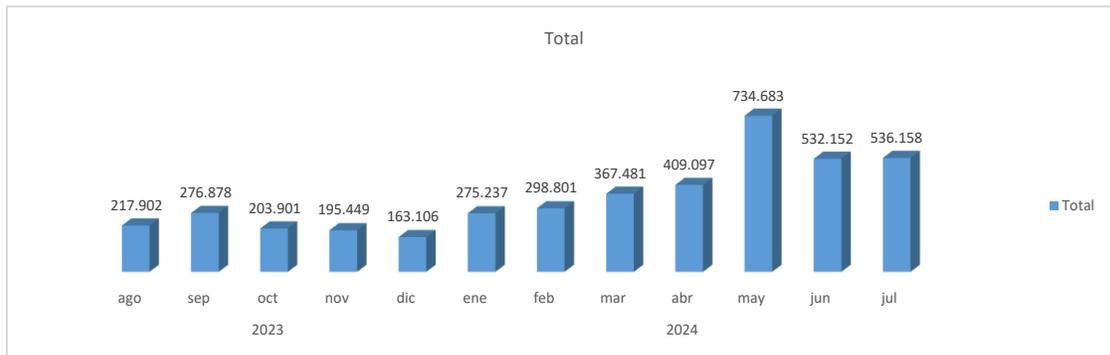
Canal de Atención	Total, Ingreso Línea	Autogestion IVR	Recibidas Agente	Atendidas Agente
Inbound	608.994	358.064	250.930	237.946
Chat	-	-	11.381	11.218



- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional.

IVR Minutos

Fecha	Suma de Minutos IVR
2023	1.057.236
Ago	217.902
Sep	276.878
Oct	203.901
Nov	195.449
Dic	163.106
2024	3.153.609
Ene	275.237
Feb	298.801
Mar	367.481
Abr	409.097
May	734.683
Jun	532.152
Jul	536.158



A continuación, se presentan los temas de consultas de Otros Negocios, diferentes a los de FOMAG:

- Teléfonos
- Correos de funcionarios;
- Pensionados del FOPED;
- Negocios en liquidación;
- Procesos internos de contratistas;
- Transferencia del PBX consultando extensiones de la Entidad.

Fondo de Inversiones Colectiva

Sancionados del Fondo de Riesgos Laborales

4.15. DURACIÓN ESTIMADA

La empresa interesada debe cotizar el servicio para 12, 24 y 36 meses.

4.16. FORMA DE PAGO ESTIMADA

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará pagos anticipados. El pago se estima que se realizará en la modalidad mensual fijo mes vencido, de acuerdo con los servicios prestados, previa certificación y aprobación por parte del supervisor del CONTRATO, respecto del cumplimiento de las actividades y la presentación de la factura correspondiente, acompañada del informe de actividades para la validación por parte del supervisor del CONTRATO.

5. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA COTIZACIÓN

5.1. Forma de presentación de la Cotización

Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su cotización teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conoceremos las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección dentro de los procesos de contratación.



Los interesados deben presentar sus ofertas por medio de correo electrónico y/o plataforma SECOP II, en idioma español, dentro de las fechas establecidas para cada etapa del proceso relacionadas en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados.

5.2. Documentos de carácter jurídico y financiero

Las respectivas cotizaciones deberán estar acompañadas de los documentos que se relacionan a continuación, con el fin de realizar un análisis de tipo jurídico y financiero de cada interesado; veamos:

- I. Certificado de Representación Legal con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario.
- II. Registro Único Tributario – RUT.
- III. Estados Financieros con corte a diciembre de 2023.

5.3. Experiencia Específica

El interesado debe relacionar experiencia de ejecución de contratos cuyo objeto contemple las actividades citadas en el objeto de esta invitación.

N°	EMPRESA O ENTIDAD CONTRATANTE	OBJETO	FECHA INICIO	FECHA FIN	VALOR TOTAL EJECUTADO INCLUIDO IVA
1					
2					
3					

Nota* se recomienda que preferiblemente la experiencia relacionada no sea superior a 5 años respecto de la actual vigencia.

6. VALOR DE LA COTIZACIÓN

El valor de la propuesta debe presentarse en pesos colombianos, debe incluir impuestos, tasas y/o contribuciones a los que haya lugar, así como costos directos e indirectos.

En caso en que el servicio se encuentre exento o excluido del IVA, es pertinente informar las razones financieras, tributarias y/o jurídicas que así lo contemplen.

Para presentar su cotización por favor diligencie y adjunte el anexo 1. Ficha de cotización que hace parte de este documento.



Para Fiduprevisora S.A., es importante contar con su cotización teniendo en cuenta su experiencia y reconocimiento en el mercado; de esta manera, conoceremos las mejores prácticas que se están llevando a cabo, con el fin de establecer condiciones equitativas y factores objetivos de selección dentro de los procesos de contratación.

Agradecemos su participación.

FIDUPREVISORA S.A.

Elaboró: R. Álvarez - Profesional Inteligencia de Mercados.

Revisó: María José Barguil Borja - Directora de Contratos Empresa.

Revisó: Stefania Gutierrez Arcila - Gerente de Adquisiciones & Contratos.

Aprobó: Elizabeth Maria Montes Castro - Gerente de Servicio al Cliente y Comunicaciones

“Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua”.

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App “Defensoría del Consumidor Financiero” disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.