

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

ANEXO 7 - ESPECIFICACIONES DE TALENTO HUMANO PARA LA OPERACIÓN DE LA LINEA DE ATENCION AL CLIENTE POR EL OUTSOURCING-GRUPO 1 CONTACT CENTER

El proponente acepta y garantiza, mediante la presentación con la propuesta de este anexo, debidamente firmado por el Representante Legal, que cumple, acepta y garantiza a la Cámara de Comercio de Bogotá, CCB, el cumplimiento de todas las especificaciones de talento humano, aquí descritas.

REQUERIMIENTOS DE PERSONAL		Cumple	
1	Cláusula de Confidencialidad de manejo de información para los agentes, supervisor, jefe de operaciones, gerente de cuenta, personal de sistemas. Es decir, todos aquellos que tengan contacto con la información de la CCB	SI	NO
2	Estudios de seguridad para la vinculación de agentes, supervisor, jefe de operaciones y gerente de cuenta	SI	NO
3	Proceso de Selección según perfil requerido	SI	NO
4	Garantizar que el equipo de trabajo asignado a la CCB cumpla con los perfiles definidos tanto de agentes base, agentes inhouse, Asesores especializados como Supervisores	SI	NO
5	Garantizar exclusividad del Jefe de Operaciones, supervisores y agentes Inbound y Agentes Chat asignados a la cuenta de la CCB (en caso de traslados internos o nombramientos se debe dejar entrega total y garantizar el entrenamiento al personal entrante de la cuenta y el traslado no debe hacerse antes de 30 días calendario)	SI	
6	Garantizar el cubrimiento de las faltas absolutas o temporales de sus empleados o dependientes con personal igualmente idóneo y calificado, que cumpla con los requisitos relacionados con proceso de selección y estudio de seguridad, para no alterar la operación normal del servicio de la CCB. Para el caso de los agentes de manera inmediata. Para los Asesores Especializados 3 días y para el Staff 8 días.	SI	NO

OBLIGACIONES LABORALES DE LEY		Cumple	
1	Cumplimiento de obligaciones laborales de Ley	SI	NO
2	Suministro de los elementos de protección de personal que las normas legales sobre seguridad industrial y salud ocupacional prescriban para el desarrollo de las funciones propias de los trabajadores que llegare a contratar para el cumplimiento del objeto del contrato.	SI	NO
3	Programa de salud ocupacional de acuerdo con las normas legales	SI	NO
4	Cronograma de salud ocupacional que incluya capacitación en sus riesgos y evaluación periódica de medicina ocupacional que incluya valoración osteomuscular y audiometrías	SI	NO
5	Celebrar bajo su responsabilidad un contrato de trabajo con cada una de las personas que conformen el personal que asigne a la campaña Cámara	SI	NO
6	Cancelar los pagos al personal que suministre a la CCB de manera quincenal o mensual.	SI	NO
7	Afiliar y mantener afiliados al sistema de seguridad social en salud, pensión y riesgos profesionales a todo el personal que asigne a la campaña Camara	SI	NO
8	Suministrar la dotación correspondiente al personal que preste el servicio objeto de esta invitación, de acuerdo con lo estipulado en el Código Sustantivo de Trabajo.	SI	NO
9	Permitir realizar auditorías por parte de la CCB o un tercero autorizado	SI	NO

REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN		Cumple	
1	Capacitación al personal que asigne a La CCB de acuerdo con las exigencias que la CCB reporte para los cargos que deberá proveer el Oferente	SI	NO
2	Desarrollar el material y pruebas de capacitación que sean necesarias en relación con productos, servicios, sistemas, procesos, procedimientos para todo el personal asignado a la Cámara	SI	NO
3	Anexar el plan de capacitación con la descripción detallada del mismo y su periodicidad	SI	NO
4	Realizar mínimo una vez al año, un plan de formación en habilidades de liderazgo para todo el equipo staff (Jefes, supervisores, formadores, etc.), donde se contemplen temas tales como habilidades gerenciales de equipos, coaching, estrategias de formación, seguimiento, etc.	SI	NO
5	Posibilidad por parte de la CCB de verificar el cumplimiento de las capacitaciones que el contratista se obliga a impartir al personal asignado para la labor	SI	NO

REQUERIMIENTOS DE BIENESTAR		Cumple	
1	Desarrollo de actividades de bienestar laboral	SI	NO
2	Plan calidad de vida	SI	NO
3	Desarrollo plan carrera / semilleros	SI	NO

Firma Representante Legal