

ANEXO 10

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GRUPO 2- CONMUTADOR Y RECEPCIÓN

Asunto: Invitación pública para prestar servicios de contacto al usuario final, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para facilitar el acceso a la información, promoción y vinculación al portafolio de servicios de la entidad, bajo la modalidad de outsourcing.-300000387

Alcance objeto- Grupo 2- Servicio de Conmutador y recepción: Prestar bajo la modalidad de outsourcing los servicios de operación del conmutador y de la recepción de los edificios de la Entidad con el fin de atender a los clientes y visitantes que utilizan los servicios de LA CÁMARA.

Con la presentación y firma de este anexo, el proveedor acepta y garantiza a la Cámara de Comercio de Bogotá, CCB, que en caso de resultar seleccionado dará cumplimiento a las siguientes actividades:

1. Que pondrá a disposición de la CCB para la prestación de los servicios de conmutador y recepción, once (11) personas que podrán cumplir funciones de conmutador, recepción o mixtas en los edificios de la Cámara de Comercio de Bogotá, tales como Sedes, Centros Empresariales, y los que disponga la entidad. Las personas asignadas a la operación deben estar preparadas y en capacidad de cubrir cualquiera de los dos cargos requeridos en esta invitación.

Esta contratación incluye dimensionamiento para las posibles necesidades del servicio que se puedan presentar en la sede Salitre. Dependiendo del comportamiento de la operación el número de personas podrá aumentarse o disminuirse con previa autorización de la CCB.

Cumple: SI NO

2. El servicio deberá ser prestado en los edificios de Cámara de Comercio de Bogotá ubicados en los siguientes lugares, en los horarios que serán distribuidos de acuerdo a turnos y necesidades de servicio de lunes a sábado sin exceder las 48 horas semanales, así:

SEDE	DIRECCION	AREA REQUERIDA	PERSONAL REQUERIDO	DIA DE LA SEMANA	HORA DE INGRESO	HORA DE SALIDA
Centro Empresarial Salitre	Avda. El Dorado 68 D – 35	Conmutador	4 personas	L - V	8:00 a.m.	06:00 p.m.
					07:45 a.m.	05:45 p.m.
		Recepción	2 personas	L - V	07:30 a.m.	5:30 pm.
Centro Empresarial Chapinero	Calle 67 No. 8 – 32/44	Recepción	1 persona	L - V	07:30 a.m.	5:30 pm.
Sede Norte	Carrera 15 94-84	Recepción	1 persona	Lunes	07:45 a.m.	05:45 p.m.
				Martes a viernes	07:45 a.m.	4:45 p.m.
				Sábado	08:45 a.m.	1:15 pm.
Centro Empresarial Cedritos	Avda. 19 No. 140 – 29	Recepción	1 persona	L - V	07:30 a.m.	5:30 pm.

Centro Empresarial Kennedy	Avda. 68 No 30-15 Sur	Recepción	1 persona	L - V	07:30 a.m.	5:30 pm.
Gerencia de Formación Empresarial	Calle 94 a # 13- 54	Recepción	1 persona	L - V	07:30 a.m.	5:30 pm.

NOTA: LA CCB programa vacaciones colectivas y definirá en su momento las Sedes o Centros Empresariales que quedarán en servicio para atención al público.

Podrán ser trasladadas a cualquier otra sede o Edificio de la CCB ubicada en Bogotá, dependiendo de la necesidad del servicio.

Cumple: SI NO

3. Que pondrá a disposición de la CCB personal de ambos sexos, bachilleres, o que estén cursando estudios técnicos o universitarios (segundo o tercer semestre) preferiblemente en carreras como derecho, mercadeo, administración de empresas, ingeniería industrial, comercio internacional o con experiencia en el Contact Center homologables a los estudios. Experiencia mínima de 6 meses en manejo de computador (office) preferiblemente experiencia en atención al cliente, con excelente actitud de servicio, excelente presentación personal, buena dicción y tono de voz.

Excelentes Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Recursividad, Orientación al Cliente, Trabajo en equipo, Autocontrol.

Cumple: SI NO

4. Actividades a desarrollar:

- **Operadores Conmutador:** Recibir y retransmitir con exactitud llamadas del PBX a las diferentes extensiones de la CCB, transferir llamadas a la Línea de Atención al Cliente para las consultas de los usuarios y dar orientación al respecto.
- **Recepcionistas:** Atender y orientar cordialmente a los visitantes, proveedores y clientes que requieren información o que van a ingresar a las oficinas de los edificios de la CCB. Cuando el visitante va a ingresar a las instalaciones de la entidad el recepcionista debe cumplir los protocolos de servicio y seguridad definidos (Indagar motivo de visita, solicitar autorización de ingreso al visitado, registrar datos, entrega de stiker de identificación de visitante, asignar carnet según se especifica para cada caso).

En cualquier caso la CCB en acuerdo con el proveedor podrá asignar otras funciones acá no especificadas que tengan relación con su labor desempeñada.

Cumple: SI NO

5. El personal asignado a la CCB para la recepción atenderá y orientará cordialmente a los visitantes, proveedores y clientes que requieren información o que van a ingresar a las oficinas de los edificios de la CCB y cumplirá con los protocolos de seguridad definidos: Solicitar autorización de ingreso al visitado, registrar datos, asignar carnet según especifica para cada caso. En cualquier caso, la CCB en acuerdo con el proveedor podrá asignar otras funciones acá no especificadas que tengan relación con su oficio.

Toda la información conocida y/o entregada al proveedor tendrá carácter confidencial y solo podrá ser utilizada por la CCB.

Cumple: SI NO

6. Que realizará a través de su personal idóneo, la recolección y análisis de datos estadísticos, presentación e implementación de propuestas para el mejoramiento de los servicios contratados en outsourcing.

Cumple: SI NO

7. Que cumplirá con los indicadores de gestión acordados previamente que permitan evaluar las actividades contratadas y realizadas de acuerdo con los parámetros de la CCB. Para generar estos indicadores, la CCB proveerá información de los sistemas actuales. Estos podrán cambiar dependiendo de la operación y se acordarán previamente con el proveedor.

Entre los indicadores a establecer están:

Nivel de Atención/Abandono	Mensual	Índice	95%	Volumen de llamadas atendidas por agente. El nivel de abandono no debe superar el 5%. En temporadas de alto flujo de llamadas recibidas (ej Temporada de renovaciones), se extenderá al 7%.
Nivel de servicio	Mensual	Índice	85/20	Porcentaje de las llamadas deben ser contestadas antes de 20 segundos o menos. Para las temporadas altas se pueden presentar excepciones del porcentaje del nivel de servicio.
Índice de satisfacción de clientes medición CCB	Anual	índice	87	Medición a través de encuestas que realiza la CCB.

Cumple: SI NO

8. Que realizará las siguientes mediciones, presentar informes y tomar acciones de mejora:

- Satisfacción de cliente externo (usuario de los servicios de conmutador y recepción) dos veces al año.
- Monitoreos de calidad del servicio como Cliente Incógnito (al menos una vez al mes)
- Monitoreos de calidad presenciales y por escucha activa de llamadas (al menos una vez al mes).

Cumple: SI NO

9. Que presentará informes de gestión consolidados mensuales a entera satisfacción de la CCB, y además auditar a su propio personal para la verificación del servicio prestado y de la correcta ejecución de este contrato. La presentación de estos informes mensuales será prerrequisito para el proceso de facturación y pago de las mensualidades vencidas.

Algunos de los informes son: número de visitantes atendidos por piso o área, número de clientes atendidos vía telefónica (llamadas recibidas, llamadas abandonadas, observación de dificultades y situaciones favorables o desfavorables entre otros) y el nivel de servicio con sus respectivas propuestas de mejora al servicio. La mayoría de estos informes son generados por el sistema.

Cumple: SI NO

10. Que responderá por el cuidado de los equipos que entregará la CCB a título de comodato precario e instruir a su personal idóneo para su correcta utilización y mantenimiento. De igual forma, devolver tales equipos cuando venza el plazo de ejecución del eventual contrato o cuando la CCB se lo exija. Los elementos consisten en los bienes muebles, software de gestión de conmutador y de recepción, computadores y herramientas tecnológicas de propiedad de la CCB necesarias para el desarrollo de la operación y que se requieren utilizar por el contratista para la ejecución del contrato

Cumple: SI NO

11. Que en caso de daño sobre los equipos entregados a título de comodato precario reparará los elementos, y cuando no sea posible la reparación suministrará uno de las mismas características, previo aval de la CCB. Estos hechos deberán ser informados de manera inmediata a la CCB

Cumple: SI NO

12. Que responderá por las tarjetas de acceso a los edificios de Salitre y a las demás sedes y las cuales serán entregadas inventariadas. Las tarjetas deberán ser devueltas mediante inventario al momento de finalizar la vinculación con el contratista. En caso de presentarse pérdidas o faltantes a causa de la falta de control hecho por el contratista este deberá reponer las mismas.

Cumple: SI NO

13. Que entregará las diademas para uso de las personas que asigne para la atención del conmutador. Estas diademas deben cumplir con aspectos generales de salud ocupacional, y los estándares mínimos de calidad. Se deben tener como mínimo 2 diademas de backup en la operación, que garanticen la disponibilidad y continuidad del servicio.

Cumple: SI NO

14. Que someterá a un proceso de selección que como mínimo incluya las etapas de entrevista y pruebas, así como a un estudio de seguridad, al personal que asigne para el cumplimiento de los servicios, con el fin de que se le garantice a la CCB la idoneidad, las competencias personales y laborales, la experiencia y los antecedentes judiciales y personales del personal que se le asigna. La verificación de antecedentes debe hacerse en las instituciones de seguridad del Estado, así como en las que llegue a indicar la CCB. Para lo anterior el proveedor deberá presentar en su oferta los procesos de selección y el estudio de seguridad que aplicará en su empresa para seleccionar el personal que suministrará a la CCB. Este es un requisito sin el cual su oferta no será considerada. La CCB se reserva el derecho de solicitar mayores estudios del personal que a su juicio no ofrezca las garantías de seguridad suficientes.

La CCB puede solicitar copia de los informes de selección y estudios de seguridad para evidenciar la aptitud de los trabajadores asignados a la operación

Cumple: SI NO

15. Que cubrirá de manera inmediata y por su propia cuenta y riesgo las faltas absolutas o temporales de los empleados o dependientes que haya designado para el cumplimiento del objeto del presente contrato, con personal igualmente capacitado, idóneo y calificado, que cumpla con los requisitos relacionados con perfil, proceso de selección y estudio de seguridad, para no alterar la operación normal del servicio de LA CÁMARA ante cualquier eventualidad o contingencia que se presente con el personal designado, independientemente de si se trata de faltas por vacaciones, enfermedad, maternidad, accidentes, calamidad doméstica o por cualquier otro motivo que impida o altere el desarrollo de las actividades propias del contrato. El reemplazo deberá realizarse máximo dentro de las tres (3) horas laborales siguientes al aviso o llamado efectuado a EL CONTRATISTA por parte de LA CÁMARA.

Cumple: SI NO

16. Que celebrará bajo su responsabilidad un contrato de trabajo con cada una de las personas que conformen el personal que asigne a la CCB. Enviara mínimo una vez al año o cuando lo requiera la Cámara de Comercio de Bogotá, en medio magnético las hojas de vida del personal actual con los respectivos soportes de contratación.

Cumple: SI NO

17. Que cancelará oportunamente en forma mensual o quincenal los pagos al personal que suministre a la CCB, así como los salarios y prestaciones sociales a que tenga derecho según la ley, tenerlos afiliados al sistema de seguridad social en salud, pensión y riesgos profesionales y cumplir con los aportes a las E.P.S., A.R.L., los Fondos de Pensiones, Servicio Nacional de Aprendizaje, Instituto de Bienestar Familiar y la respectiva Caja de Compensación Familiar y cualquier otro aporte fiscal o parafiscal que pudiere ser debido o llegare a serlo en el futuro.

El incumplimiento o retardo en el pago de los salarios será una causal para que la CCB, a su sola discreción termine unilateralmente y de manera anticipada el contrato celebrado, sin lugar a requerimiento previo de cumplimiento alguno o al pago de perjuicio o indemnización alguna por parte de la CCB al contratista.

Cumple: SI NO

18. Que adjuntará a la factura mensual, fotocopias del pago de los aportes parafiscales (SENA, ICBF, Caja de Compensación) del personal asignado a la CCB, y del pago de seguridad social (aportes de salud, pensión y riesgos profesionales). El incumplimiento de esta obligación dará lugar a parar el proceso de pago de facturación del mes que se incumpla y en último caso a la terminación anticipada del contrato sin lugar a (i) requerimiento previo de cumplimiento y (ii) al pago de perjuicio o indemnización alguna por parte de la CCB.

Cumple: SI NO

19. Que mantendrá actualizados y a disposición de la CCB los libros de vacaciones donde se registre el disfrute por parte de los funcionarios asignados a la CCB, de acuerdo con lo establecido por ley.

Cumple: SI NO

20. Que al retiro de un trabajador realizará el pago de los salarios y prestaciones sociales a que tenga derecho el trabajador según la ley.

Cumple: SI NO

21. Que avisará oportunamente a las diferentes entidades de seguridad social las novedades de retiro o traslado que tramiten los trabajadores.

Cumple: SI NO

22. Que cumplirá con los requisitos previos a la liquidación de cesantías parciales como lo es la autorización por parte del ministerio de protección social siempre y cuando el desembolso se solicite para los fines destinados por ley (adquirir, construir, mejorar o liberar bienes raíces destinados a vivienda del trabajador).

Cumple: SI NO

23. Que consignará oportunamente las cesantías consolidadas a enero 31 de cada año, (hasta el 14 de febrero de cada año)

Cumple: SI NO

24. Si se presentan pagos por concepto de horas extras, se debe llevar un registro que contiene el nombre del colaborador la autorización por parte del empleador, el número de horas extras laboradas identificando si son diurnas o nocturnas.

Cumple: SI NO

25. Que dará las órdenes e instrucciones al personal empleado y fijarles las condiciones y circunstancias de lugar, tiempo y modo de realizar las actividades que se requieren para la ejecución de este contrato.

Cumple: SI NO

26. Que, en caso de ser necesario, efectuará los descuentos por embargos autorizados por los diferentes juzgados y la consignación oportuna de los mismos.

Cumple: SI NO

27. Que evaluará continuamente al personal suministrado y si éste considera que alguno no cumple con las funciones informará por escrito a la CCB de la remoción, exponiendo la causa de la decisión de igual forma cuando lo solicite la CCB.

Cumple: SI NO

28. Que capacitará al personal que asigne a La CCB y a los back up, en los temas que la CCB requiera para la prestación del servicio. La CCB podrá, en cualquier tiempo, verificar el cumplimiento de las capacitaciones que el contratista se obliga a impartir al personal asignado para la labor. Todo el personal suministrado por el contratista debe estar capacitado en relaciones interpersonales y atención al público.

- Las propuestas presentadas deberán contener como mínimo el plan de capacitación propuesto por el personal que asigne a la operación.
- Llevar los registros y evidencias de la inducción realizada.

Cumple: SI NO

29. Que capacitará al personal suministrado en relaciones interpersonales y atención al público.

Cumple: SI NO

30. Que realizará el entrenamiento al personal nuevo en el puesto de trabajo en un tiempo no menor a 16 horas, con el fin de que estos conozcan los aplicativos necesarios para desarrollar las labores.

Cumple: SI NO

31. Que entregará la dotación anualmente, por su propia cuenta y riesgo, al personal que prestará el servicio, los uniformes y elementos que se requieran dando cumplimiento a los estándares de calidad, duración y presentación requeridos para los servicios contratados, siempre guardando y conservando la imagen de la CCB.

A título informativo, la dotación actual que la CCB da a su personal es:

- Hombres: Se entregan Bonos para ropa formal donde se indica las prendas: 4 Pantalones, 5 Camisas, 3 Corbatas,
- Mujeres: 5 Pantalones, 5 Blusas, 2 Chaquetas

Cumple: SI NO

32. Que cuenta con un programa de salud ocupacional que incluye la inducción sobre prevención de riesgos, elementos de protección personal y condiciones de seguridad e

higiene industrial y medicina del trabajo y que presentará con su propuesta una copia de dicho documento.

Cumple: SI NO

33. Presentar documento del Sistema de gestión y seguridad en el trabajo de acuerdo al decreto 1443 de 2014 en lo concerniente al cronograma de actividades de acuerdo con los riesgos asociados al cargo y certificados de aptitud médica expedida por médico laboral que incluya valoración osteomuscular y audiometría como mínimo La empresa debe aportar a la CCB la audiometría de ingreso del trabajador, la audiometría periódica cada seis (6) meses, así como la programación de las audiometrías periódicas.

Durante la prestación del servicio la CCB podrá solicitar cuando así lo requiera:

- Los Certificados de aptitud médica y certificados de valoración periódica de condición física expedida por médico con licencia en SO.
- Constancia que los trabajadores conocen el procedimiento en caso de Accidente de trabajo.
- Cumplimiento del cronograma propuesto.

Cumple: SI NO

34. Entregará los elementos de protección 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.

Cumple: SI NO

35. Que retirará del servicio de outsourcing al personal cuya remoción sea solicitada por la CCB, mediante comunicación escrita en la que esta última así lo solicite. Así mismo el personal suministrado debe ser evaluado continuamente por parte del contratista y si éste considera que alguno no cumple con las funciones informará por escrito a la CCB de la remoción, exponiendo la causa de la decisión.

Cumple: SI NO

36. Realizar actividades de bienestar laboral y calidad de vida entre el personal asignado a la campaña de la Cámara de Comercio de Bogotá, para garantizar la motivación y el buen desempeño del personal.

Cumple: SI NO

37. Que exigirá y controlará que el personal que asigne a la CCB para la prestación del servicio porte en lugar visible y permanentemente el carné de identificación, debidamente diligenciado y con foto reciente. Todo el personal, en las instalaciones donde preste el servicio, deberá mantener durante el turno que le corresponda los siguientes documentos:

- Carné de identificación, debidamente diligenciado y con foto reciente en lugar visible
- Cédula de Ciudadanía.
- Carné vigente de la EPS o documento que acredite el derecho para ser atendido en caso de presentarse alguna situación médica.
- Carné A.R.L.

Cumple: SI NO

38. Que monitoreará permanentemente la gestión y atención del recurso en cada sede, con el fin de verificar la asistencia del personal a cargo en cada uno de los puntos, se monitoreará su presentación personal, además del servicio que están prestando.

Cumple: SI

NO

Firma:

Representante Legal
Nombre: _____

Empresa: _____