

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. E.S.P.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

INVITACIÓN PÚBLICA N° 10402975

OBJETO

CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL SERVICIO Y BACK ASEGURAMIENTO SERVICIO EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO POR ETB

BOGOTÁ D.C., MARZO 2019

CAPITULO I – CONDICIONES JURIDICAS

1 PRECISIONES A LAS CONDICIONES GENERALES Y CONDICIONES CONTRACTUALES

1.1. OBJETO

La **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, en adelante **ETB**, está interesada en recibir ofertas para la contratación del servicio de administración y gestión para la operación presencial Servicio y Back Aseguramiento servicio en las condiciones, forma y lugar(es) indicados por ETB, así como el suministro y administración del recurso necesario para dar cumplimiento a lo requerido por ETB, de conformidad con los términos de referencia y el Manual de Contratación de ETB, el cual está publicado en la página www.etb.com.co.

Las cantidades informadas en los términos son estimadas, así como el precio del o los contratos que llegaren a celebrarse y tendrán un cupo de recursos estimado que podrá o no agotarse. El oferente acepta las condiciones anteriores con la presentación de la oferta y en consecuencia, renuncia a intentar efectuar reclamación alguna con ocasión del resultado de la ejecución contractual.

Se tendrá en cuenta para la asignación del servicio durante la ejecución del contrato, los mejores estándares de calidad, resultados, oportunidad y conveniencia en la prestación integral del servicio entre los contratistas seleccionados para cada actividad; Por tanto, si como resultado de la ejecución contractual se presenta la necesidad de trasladar recursos de un contrato a los otros, el facultado para contratar enviará comunicación escrita a los CONTRATISTAS en las que se informe de la decisión y se formalizará de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Contratación de ETB.

Como resultado de lo anterior, se realizarán al interior de ETB los ajustes a las reservas presupuestales.

Los presentes términos de referencia no tienen valor y no constituyen oferta mercantil.

1.2. DESCRIPCIÓN OPERACIÓN PRESENCIAL SERVICIO (Atención presencial y back aseguramiento servicio)

El servicio de administración y gestión de la operación presencial servicio bajo la modalidad insourcing y outsourcing es requerido en la ciudad de Bogotá D.C. en tiendas propias, red CADE, SUPERCADÉ, tiendas en terceros, municipios aledaños y la red de regionales, para los segmentos hogares, personas y negocios. ETB podrá tener tiendas adicionales y ubicadas en aliados o terceros, las cuales también deben ser administradas y gestionadas por el CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA debe atender, gestionar y dar respuesta verbal o escrita a cada uno de los requerimientos recibidos de los clientes (información, daños técnicos, trámites, reclamos de facturación y solicitudes de productos y servicios), aplicando los procesos y políticas establecidas para la atención de requerimientos en front y back.

1.3. INVALIDEZ DE INFORMACIONES PREVIAS A ESTA INVITACIÓN

La información contenida en este documento sustituye totalmente aquella que pudiere haberse suministrado con anterioridad a esta invitación.

1.4. CRONOGRAMA DEL PROCESO

El cronograma proyectado para el presente proceso de invitación es el siguiente, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 1.22 de los presentes términos de referencia:

ACTUACIÓN	FECHA
Publicación términos de referencia	27 de marzo de 2019
Entrega acuerdo de confidencialidad por lo interesados (1 día)	Hasta 28 de marzo de 2019
Plazo para la revisión y verificación de los acuerdos de confidencialidad y solicitud de aclaraciones por ETB (1 día)	Hasta el 29 de marzo de 2019
Plazo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia (2 días)	Hasta el 02 de abril de 2019
Plazo para dar respuestas a las aclaraciones formuladas (2 días)	Hasta el 04 de abril de 2019
Fecha y hora para presentación de ofertas (3 días)	09 de abril de 2019, a las 10 horas en los términos del artículo 829 del Código de Comercio.
Plazo de estudio de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB (4 días)	Hasta el 15 de abril de 2019
Plazo de negociación (5 días)	Hasta el 23 de abril de 2019
Adjudicación (2 días)	Hasta el 25 de abril de 2019
Elaboración de la minuta. (2 días)	Hasta el 29 de abril de 2019
Suscripción del contrato ETB. (1 día)	Hasta el 30 de abril de 2019
Suscripción contrato proveedor. (1 día)	Hasta el 02 de mayo de 2019

1.5. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Teniendo en cuenta que la información contenida en los siguientes anexos técnicos 1, 4, 6, 7 de los términos de referencia son confidenciales, es necesario que el oferente que se encuentre interesado en participar en el proceso, presente el **Anexo jurídico N°. 4 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN** debidamente suscrito por el representante legal o su apoderado (acreditando su calidad mediante la certificación de cámara de comercio) para que ETB pueda entregarle los anexos técnicos.

El acuerdo de confidencialidad suscrito se hará extensivo a las posibles modificaciones o adiciones a los referidos anexos.

Dicho acuerdo, deberá entregarse en el mismo formato enviado por ETB, debidamente diligenciado y suscrito por el representante legal del oferente o el apoderado debidamente facultado para el efecto, sin que haya lugar a modificaciones ni condicionamientos a su contenido. Este documento no podrá ser modificado por el oferente. **Únicamente se deben diligenciar los campos solicitados.**

El acuerdo de confidencialidad de información deberá entregarse a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, a la cuenta de correo electrónico carlos.leong0@etb.com.co, a más tardar el día **28 de marzo de 2019, hasta las 16 horas en los términos del artículo 829 del Código de Comercio.**

1.6. ACLARACIONES O MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Podrán requerirse aclaraciones o modificaciones respecto del contenido de éste documento, mediante solicitud escrita dirigida a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, a la cuenta de correo electrónico carlos.leong0@etb.com.co hasta el día 02 de abril de 2019.

ETB dará respuesta a las solicitudes recibidas dentro de los **dos (02) días hábiles** siguientes al vencimiento de la etapa anterior. Dichas respuestas serán publicadas en la página www.etb.com.co.

Las modificaciones a los términos de referencia se expedirán mediante Adenda y serán publicadas en la página www.etb.com.co.

1.7. INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES

Será requisito para **celebrar el contrato** que resulte de la presente invitación, la inscripción en la base de datos de proveedores de ETB. Los requisitos de inscripción se pueden consultar en la página Web www.etb.com.co.

El oferente que no esté inscrito como proveedor, deberá diligenciar el Formato “**Datos básicos proveedor Nacional**” o “**Datos básicos Proveedor Extranjero**” que se adjunta como **Anexo jurídico No. 2** del presente capítulo.

Dentro de los 2 días siguientes a la comunicación de adjudicación, el adjudicatario que no esté inscrito, deberá allegar los documentos restantes que se requieran para su inscripción. De no cumplir con el presente requisito, ETB podrá hacer efectiva la garantía de seriedad de oferta.

En cualquier caso, todo cambio que se produzca respecto de la sociedad, con posterioridad a la presentación de los documentos entregados con la oferta, deberá ser reportado a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, anexando los documentos que lo acrediten.

1.8. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

Podrán participar en el proceso de invitación las personas consideradas legalmente capaces, los consorcios y uniones temporales o cualquier forma de asociación legalmente válida bajo las leyes colombianas.

- a) El oferente persona natural, el representante legal o apoderado debidamente facultado de la sociedad oferente o el representante de la unión temporal, consorcio o asociación, según el caso, debe diligenciar el **Anexo N° 1 “Carta de presentación de la oferta”** del presente capítulo, el cual debe suscribirse por el oferente o por quien actúe en nombre y representación debidamente facultado. **Dicho anexo deberá ser diligenciado por el oferente incorporando los datos solicitados, sin que el mismo sea modificado.**
- b) La oferta deberá ser presentada en idioma castellano. En todo caso, todos los documentos y certificaciones emitidos en idioma diferente al castellano, deberán ser presentados en su idioma original y traducidos oficialmente al castellano, en consideración con los Artículos 251 del Código General del Proceso; 480 del Código de Comercio y la Resolución 3269 de 2016 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Con excepción de los manuales y documentación técnica que se aceptan

en inglés.

- c) Si el oferente no da respuesta punto a punto a cada uno de los numerales de los términos de referencia, se entenderán aceptados. Cuando un numeral exija suministro de información adicional o documentos, éstos se deberán anexar indicando la ubicación dentro de la oferta.
- d) El oferente deberá diligenciar la totalidad de los anexos que sean proporcionados por ETB.**
- e) Presentada la oferta no se permitirá el retiro de los documentos escritos o en medio digital aportados, o su posterior incorporación, salvo que hayan sido expresamente requeridos por ETB. Si hubiese enmendaduras, únicamente serán consideradas si vienen expresamente refrendadas.
- f) El oferente deberá acreditar el cumplimiento y pago al día de requisitos legales en seguridad social, aportes parafiscales y salud ocupacional o equivalentes, mediante certificación suscrita por el revisor fiscal o contador público, acompañada de la tarjeta profesional del mismo.

No podrán participar en el proceso de invitación las personas jurídicas o naturales que directa o indirectamente hayan participado en el diseño o estructuración del presente proceso bien sea directamente o a través de terceros.

1.9. CAPACIDAD, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

El oferente deberá tener en cuenta que tratándose de personas jurídicas nacionales y extranjeras oferentes o integrantes de un oferente (en el caso de propuestas conjuntas o en asociación) cada una de ellas deberá acreditar la existencia, objeto, capacidad y representación legal de la sociedad, razón por la cual, deberá adjuntar los documentos respectivos a la oferta en caso que éstos no obren actualizados dentro de la Base de Datos de Proveedores de ETB, y deberá acreditar que:

- a) El objeto social le permite presentar la oferta y celebrar el Contrato.
- b) La duración contada a partir de la fecha del recibo de ofertas del presente proceso de invitación, no es inferior al plazo de ejecución del contrato y un (1) año más. Si fuere inferior, esa circunstancia se podrá subsanar dentro del plazo que ETB indique.
- c) El representante legal o apoderado deberá estar debidamente facultado para actuar en su nombre y representación de la sociedad oferente y para comprometerlas en la presentación de la oferta, la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

En caso que se encuentren limitaciones a las facultades del representante legal o apoderado de la persona jurídica para presentar la propuesta o para celebrar el contrato, se deberá anexar a la propuesta el acta donde conste la decisión del órgano social competente que autorice la presentación de la misma y la suscripción del contrato.

Si conforme a la ley la ejecución de la actividad objeto de contratación a través del proceso de invitación demandare determinada habilitación legal, al momento de presentación de la

propuesta se deberá contar con la misma.

1.10. PERSONAS JURÍDICAS COLOMBIANAS Y EXTRANJERAS

Las personas jurídicas colombianas, y las sucursales de sociedades extranjeras establecidas en Colombia, deberán adjuntar a la propuesta un certificado de existencia y representación legal, expedido por Cámara de Comercio dentro de los 30 días anteriores a la fecha de recibo de ofertas del proceso de invitación. En caso de prórroga del recibo de ofertas del presente proceso, se tendrá validez con respecto al certificado la primera fecha de recibo de ofertas.

Las **personas jurídicas extranjeras** deberán cumplir los mismos requisitos de objeto y duración establecidos en el numeral 1.7.1. de estos términos de referencia, para lo cual deberán aportar los documentos que acrediten la existencia y representación legal de la sociedad extranjera, legalizados a más tardar dentro de los tres (3) meses anteriores a la fecha de recepción de la oferta.

Los **documentos otorgados en el exterior** deberán presentarse legalizados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia. De conformidad con lo previsto en el artículo 480 del código de comercio, los documentos otorgados en el exterior se autenticarán por los funcionarios competentes para ello en el respectivo país, y la firma de tales funcionarios lo será a su vez por el cónsul colombiano o, a falta de éste, por el de una nación amiga, sin perjuicio de lo establecido en convenios internacionales sobre el régimen de los poderes. Tratándose de sociedades, al autenticar los documentos a que se refiere el mencionado artículo los cónsules harán constar que existe la sociedad y ejerce su objeto conforme a las leyes del respectivo país. Surtido el trámite señalado en el presente numeral, estos documentos deben ser presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia (oficina de legalizaciones) para la correspondiente legalización de la firma del cónsul y demás trámites pertinentes.

Tratándose de **documentos públicos**, deberán cumplirse todos y cada uno de los requisitos legales relacionados con la legalización, consularización o apostille y traducción de documentos otorgados en el extranjero, exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia de documentos expedidos en el exterior y que puedan obrar como prueba, conforme a lo dispuesto en el artículo 251 del Código General del Proceso. En el evento de la legalización de documentos emanados de autoridades de países integrantes del Convenio 26 de la Haya de 1961, se requerirá únicamente la Apostilla como mecanismo de legalización, de conformidad con lo señalado en la Ley 455 de 1998.

El oferente extranjero para la ejecución del contrato requiere establecer sucursal en Colombia de conformidad con el artículo 263 del Código de Comercio y las demás normas legales vigentes concordantes. Si al momento de presentar oferta, la sucursal está constituida, el oferente deberá acreditarla mediante un certificado actual expedido por la Cámara de Comercio donde se encuentra inscrita la sucursal y podrá presentar su oferta a través del apoderado de la sucursal. De no tener sucursal establecida en Colombia y en todo caso requerirla para la ejecución del contrato de acuerdo con la norma antes citada, con la presentación de su oferta se obliga a acreditarla dentro de los 30 días siguientes a la comunicación de ETB de la adjudicación, adjuntando los soportes de dicha inscripción.

Así mismo, **el miembro de extranjero de una unión temporal o consorcio deberá establecer sucursal en Colombia.**

En caso de resultar adjudicataria la sociedad extranjera a través de su sucursal en Colombia, se entenderá que el contrato se celebrará con la sociedad extranjera (persona jurídica) a través de su sucursal (establecimiento de comercio).

En cualquier caso, todo cambio que se produzca respecto de la sociedad, con posterioridad a la presentación de los documentos antes mencionados, deberá ser reportado a la Gerencia de Abastecimiento de ETB, anexando los documentos que lo acrediten.

1.11. OFERTAS PRESENTADAS EN ASOCIACIÓN

ETB acepta la presentación de ofertas en asociación, caso en el cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentar documento que indique:
 - Personas integrantes de la asociación
 - Tipo de Asociación
 - Obligaciones – actividades a cargo de cada uno de los asociados en la ejecución del contrato, las cuales no podrán ser modificadas sin el consentimiento previo de ETB.
 - Porcentaje de participación el cual debe ser acorde con lo anterior.
 - Las sociedades que integran la unión temporal o consorcio facturaran de manera independiente, acorde con el porcentaje de participación.
 - Designación de la persona que para todos los efectos representará a la asociación, con facultades amplias y suficientes para obligar a todos sus integrantes en la presentación y negociación de la oferta, suscripción y ejecución del contrato, así como judicial y extrajudicialmente. El representante designado deberá manifestar su aceptación.
 - La duración de la asociación conformada deberá ser mínimo por el lapso comprendido entre el recibo de ofertas del proceso de invitación y la liquidación del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de que con posterioridad, los integrantes de la asociación oferente estén llamados a responder por hechos u omisiones ocurridos durante la ejecución del contrato.
- b) En todo caso, los asociados responden en **forma solidaria** frente a ETB por la presentación de la oferta, la suscripción del contrato y su ejecución.
- c) De conformidad con el literal anterior y en atención al régimen jurídico de ETB, las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta presentada por la unión temporal, consorcio o cualquier asociación, **NO** se aplicarán en proporción al porcentaje de participación de cada uno de los integrantes del mismo como lo dispone la Ley 80 del 93 para Uniones Temporales y Consorcios (esta normatividad no rige para ETB); sino que por el contrario, se establece la solidaridad de los integrantes del consorcio o unión temporal sin excepción, como se explica a continuación:

ETB no es parte del acuerdo de consorcio, unión temporal o cualquier asociación, y en consecuencia no contrae obligaciones respecto de las estipulaciones en él contenidas. Estas figuras son propias de la Ley 80 de 1993 ordenamiento al cual no está sometida la Empresa, por cuanto por expresa disposición del artículo 55 de la Ley 1341 de 2009,

en su calidad de proveedora de TIC's sus actos y contratos, incluidos los relativos a su régimen laboral y las operaciones de crédito, cualquiera que sea su naturaleza, sin importar la composición de su capital, se regirán por las normas del Derecho Privado.

En consecuencia, sin perjuicio de las estipulaciones que convengan los miembros del consorcio o unión temporal sobre la forma de asumir entre sí las sanciones en caso de incumplimiento del contrato que llegare a celebrarse, ETB no las aplica de acuerdo con la participación de cada uno de los asociados, pues incluso en este aspecto la responsabilidad es solidaria.

- d) Si alguno de los integrantes de la asociación no ha sido registrado como proveedor de ETB, deberá presentar los documentos mencionados en el numeral 1.6 de inscripción de proveedores para su respectiva inscripción de forma previa a la suscripción del contrato.
- e) **La garantía de seriedad de oferta debe ser tomada por todas y cada una de las personas que integran la asociación.**

1.12. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Para garantizar la seriedad de la oferta, es necesario constituir a favor de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P, bien sea a través de una póliza de seguros o garantía bancaria, atendiendo los siguientes criterios:

Si es una **póliza de seguros**, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Se debe designar como asegurado – beneficiario a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – Nit. 899.999.115-8
- b. En calidad de afianzado se debe incluir al Oferente y el Nit.
- c. Garante: Compañía de Seguros que tenga operaciones en Colombia y esté vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d. Póliza a favor de Empresas de Servicios Públicos
- e. **Valor garantizado:** El oferente deberá constituir una póliza por un valor asegurado del **10%** del precio estimado de la oferta.
- f. **Riesgos que se garantizan: La póliza debe consignar expresamente que garantiza (i) Retiro la oferta – (ii) La no suscripción del contrato – (iii) La no constitución de las pólizas contractuales – (iv) La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.**
- g. Modalidad: Sancionatoria.
- h. Término de la póliza: **Tres (3) meses** a partir de la presentación de la oferta. Se deberá ampliar o prorrogar la misma, en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- i. La póliza deberá estar firmada por el representante legal del garante y el representante legal del oferente.
- j. La garantía de seriedad deberá acompañarse de las condiciones generales del contrato de seguro, así como del recibo o certificación de pago de prima. Estos documentos deben presentarse en original y suscritos por el representante legal.

Si es una **garantía bancaria**, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Ordenante: El oferente y su Nit.

- b. Garante: Banco que tenga operaciones en Colombia y esté vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c. Beneficiario: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – Nit. 899.999.115-8
- d. Valor garantizado: El oferente deberá constituir una garantía por un valor asegurado del **10%** del precio estimado de la oferta.
- e. Modalidad: A primer requerimiento.
- f. **Riesgos que se garantizan: (i) Retiro la oferta – (ii) La no suscripción del contrato – (iii) La no constitución de las pólizas contractuales – (iv) La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de oferta.**
- g. Requisitos de Exigibilidad: Presentación de la garantía y la comunicación de ETB suscrita por el representante legal, o apoderado declarando la ocurrencia de uno de los riesgos amparados y el monto a cobrar que corresponderá al valor asegurado.
- h. Plazo para pago: Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de los requisitos de exigibilidad.
- i. Término de la garantía: **Tres (3) meses** a partir de la presentación de la oferta. Se deberá ampliar la misma en el evento de prórroga del plazo para la finalización del proceso.
- j. La garantía deberá estar firmada por el Representante Legal del garante y el representante legal o apoderado del oferente.
- k. Se deberá anexar original del recibo de pago de los derechos del garante.
- l. El garante debe manifestar expresamente que renuncia al beneficio de excusión.

Cuando la garantía no se acompañe a la oferta, no esté debidamente constituida o no se anexe el comprobante de pago de la prima, ETB requerirá al oferente para que subsane los documentos respectivos dentro de los dos **(2) días hábiles siguientes** al recibo de la comunicación en tal sentido. Si no se atiende el requerimiento, la oferta será descartada.

1.13. LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas se recibirán en la Gerencia de Abastecimiento de ETB, ubicada en la carrera 7 N° 20-99 Piso 2, **el día 09 de abril de 2019, a las 10 horas, en los términos del artículo 829 del Código de Comercio.**

La oferta deberá presentarse por escrito en **original** y **copia** del mismo tenor, si existe alguna diferencia entre la propuesta original y la copia, primará la información consignada en el original.

La oferta estará compuesta de 6 sobres (**Capítulo I jurídico**: original y copia; **Capítulo II financiero**: original y copia; **Capítulo III técnico**: original y copia), los cuales deberán estar **separados, sellados, foliados, y rotulados** de la siguiente manera:

1. Describir el capítulo correspondiente (ej: Capitulo I Jurídico original, Capitulo II financiero copia ...)
2. Describir el número de invitación
3. Describir el objeto correspondiente al proceso de contratación
4. Describir la razón social del oferente con el N° de NIT

Cada capítulo debe contener un índice y estar debidamente foliado o numerado.

La **información técnica** debe suministrarse adicionalmente en **medio digital**. La

información financiera debe suministrarse adicionalmente en **medio digital, en formato Excel**.

En caso de contradicción entre la información contenida en medio digital y la física, prevalecerá la información original.

Una vez surtida la etapa de negociación, ETB podrá entregar información acerca de las demás ofertas presentadas, salvo que de manera expresa se haya señalado en la oferta que se trata de información confidencial, que ésta tenga de acuerdo con la legislación vigente dicho carácter o que se haya entregado separada y debidamente marcada como tal.

ETB sólo acepta la presentación de una oferta por cada oferente. En el caso que una misma persona presente más de una oferta, ya sea a título individual o como miembro de un consorcio o unión temporal, sólo será evaluada la oferta que se haya presentado en primer lugar dentro del término fijado en el presente documento, de acuerdo con el registro de recepción de ofertas.

No se aceptarán propuestas enviadas por correo, fax, correo electrónico.

Con la presentación de las ofertas, se entenderá la aceptación del oferente a las condiciones contenidas en los presentes términos de referencia, en los anexos, en el manual de contratación de ETB y en los demás documentos que forman parte de los mismos, como los anexos.

1.14. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Durante la etapa de evaluación de las ofertas, ETB podrá solicitar al oferente vía correo electrónico, las aclaraciones y explicaciones que estime necesarias, sin que haya lugar a que éste pueda modificar las condiciones de su oferta.

El oferente deberá responder dentro del plazo señalado, vía correo electrónico dirigido a carlos.leong0@etb.com.co Las respuestas a las aclaraciones deberán estar firmadas por el representante legal o apoderado debidamente acreditado (firma escaneada o firma digitalizada).

ETB realizará el estudio de las ofertas dentro de los **cuatro (04) días hábiles** siguientes a su recibo.

En los casos en que la oferta no esté acompañada de todos los documentos exigidos necesarios para la evaluación jurídica, técnica o financiera, o deba corregirse o aclararse alguno de los aportados, se requerirá por escrito al oferente para que en el plazo que se indique, lo allegue o corrija. Si no lo hiciera dentro del término establecido, la oferta será descartada. En ningún caso podrá el oferente modificar y/o mejora la oferta.

1.15. PROPUESTAS ALTERNATIVAS

ETB no acepta propuestas que impliquen alternativas jurídicas, técnicas, económicas o financieras a las establecidas en los presentes Términos de Referencia.

La propuesta alternativa adicional a la propuesta básica no será objeto de consideración

por ETB.

1.16. CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de ETB, la oferta será rechazada en los siguientes casos:

- a) Cuando el oferente haya entregado extemporáneamente la oferta.
- b) Cuando el oferente o uno de sus integrantes se halle incurso en una de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en la Constitución Política y la Ley. Cuando la inhabilidad sobrevenga en un oferente, se entenderá que renuncia a participar en el proceso de selección y los derechos surgidos del mismo.
- c) Cuando el oferente no subsane los documentos dentro del plazo señalado para tal efecto.
- d) Cuando sólo se presente propuesta alternativa.
- e) Cuando la propuesta se presente sometida al cumplimiento de cualquier condición o modalidad para la adjudicación.
- f) Por falta de veracidad de la información suministrada por el Oferente.
- g) Cuando el oferente o una de las personas naturales relacionadas no superen la evaluación de confiabilidad (o estudio de seguridad) adelantada por ETB.

1.17. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

Se entenderá aceptado por el oferente con la presentación de la oferta un compromiso anticorrupción que hará parte del **Anexo 1 carta de presentación de la oferta**, con base en las siguientes consideraciones:

- a) Que es interés del oferente apoyar la acción de ETB para fortalecer la transparencia en sus procesos de contratación y la responsabilidad de rendir cuentas.
- b) Que el oferente es consciente de que el aseguramiento de la transparencia en los procesos contractuales redundará no sólo en beneficio de ETB, sino de los propios participantes, en cuanto garantiza que la adjudicación del contrato se hará a la oferta que ofrezca las mejores condiciones.
- c) Que conoce a cabalidad el Manual de Contratación de ETB.
- d) Que como oferente estima conveniente la formulación de un pacto explícito en cuanto al acatamiento de las normas jurídicas y éticas que deben regir los procesos contractuales.

1.18. INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

El oferente asume toda responsabilidad por consultar y analizar los términos de referencia, las adendas y aclaraciones a los mismos.

Los términos de referencia deben ser interpretados como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada.

Los títulos utilizados en los términos de referencia sirven sólo para identificar textos y no afectarán la interpretación de los mismos.

Los plazos establecidos en los términos de referencia se entenderán como días hábiles, salvo indicación expresa en contrario. Para estos efectos el día sábado no se considera

hábil.

Todas las deducciones, errores y omisiones que realice o en que incurra el oferente con base en su propia información, interpretación, análisis o conclusiones respecto de los términos de referencia, son por su exclusiva cuenta. Por tanto, ETB no asume responsabilidad alguna por tal información, interpretación, análisis o conclusiones.

Con la presentación de la oferta, se entiende que el oferente conoce la naturaleza del contrato que llegare a suscribirse, su objeto, costo y tiempo de ejecución, así mismo, que formuló su oferta de manera libre, seria, precisa y coherente.

1.19. NEGOCIACIÓN

ETB podrá adelantar una etapa de negociación, con los oferentes que hayan resultado hábiles luego del estudio jurídico, técnico y financiero, dentro de los **cinco (05) días** hábiles siguientes al vencimiento de la etapa de evaluación de ofertas, con el propósito de obtener ventajas económicas o competitivas, plazo en el cual se estudiarán las contraofertas si a ello hubiere lugar, evento que será comunicado previamente a los oferentes participantes indicando el lugar, la fecha y la hora, así como las correcciones aritméticas realizadas a su oferta.

Las condiciones técnicas no serán objeto de negociación.

El plazo descrito se distribuye en dos etapas así **(i) 3 días hábiles** para efectuar la negociación y recibir las contraofertas; y **(ii) 2 días hábiles** para realizar estudio económico de las ofertas.

Se podrá hacer uso de los siguientes mecanismos:

(i) Tradicional, esto es, solicitando la presentación de contraofertas de forma presencial o no presencial, las cuales deben ser entregadas en sobre cerrado, en la Gerencia de Abastecimiento de ETB, en medio impreso y digital formato Excel [CD], diligenciando los mismos anexos financieros de la oferta inicial.

No se admitirán contraofertas que contengan precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contraoferta anterior, aun cuando el valor total de oferta fuere inferior. En caso de presentarse esta situación, ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o contraoferta anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta. El líder del Equipo de Compras de la Gerencia de Abastecimiento dejará constancia de las contraofertas recibidas, con el nombre del oferente, fecha y hora de recibo y las remitirá para el respectivo estudio al Equipo de Estudios Económicos de la Gerencia de Planeación Financiera.

(ii) Conformación dinámica de ofertas, la cual se desarrollará dentro del plazo establecido en el presente numeral con sujeción lo previsto en el artículo 25 del Manual de Contratación de ETB, cuya oferta inicial podrá ser mejorada mediante la formulación de posturas sucesivas, hasta la conformación de la oferta definitiva, entendiendo por definitiva la última presentada por cada variable en el transcurso de la reunión que se convoque para tal fin. Para todos los efectos, se tomará como definitiva la propuesta de la oferta inicial o de la última postura de aquel oferente que no haya hecho uso de su derecho a presentar postura.

En cualquiera de los dos casos, ETB convocará por escrito a los oferentes hábiles, indicando fecha, hora, lugar y demás aspectos que se consideren necesarios.

Únicamente podrán asistir el representante legal del Oferente o su apoderado debidamente facultado para adoptar decisiones, y máximo 2 personas más. Se verificará que sus representantes cuenten con las debidas facultades. En caso de que el representante legal de la persona jurídica oferente o el representante del consorcio o la unión temporal no puedan asistir a la negociación podrá delegar mediante poder siempre que sus facultades se lo permitan y, por tanto, comprometer jurídicamente al oferente por un valor menor al presentado en la oferta inicial.

Los puntajes técnicos no serán objeto de modificación. En el evento en de empate, se solicitará presentar una nueva contraoferta o postura económica, según aplique

1.20. ADJUDICACIÓN

ETB podrá abstenerse de adjudicar si existen razones que así lo justifiquen. Si opta por la adjudicación, ésta se realizará dentro de los **dos (02) hábil siguiente** a la etapa de negociación o modificación de cestas de compras si a éstas hubo lugar, o de la de estudio de ofertas.

Las operaciones se adjudicarán a los dos (2) oferentes que presenten los menores valores estimados de oferta (valores incluido IVA), es decir, la menor oferta hábil y la segunda oferta hábil de menor valor, siempre y cuando el porcentaje de diferencia entre el valor total estimado de la menor oferta económica hábil y la segunda menor oferta hábil, no supere el 4%. En caso de que las ofertas se encuentren por fuera del margen antes mencionado, la adjudicación se realizará a la oferta hábil con menor valor estimado de la oferta.

La operación presencial servicio y Back Aseguramiento inicialmente se distribuirá de acuerdo con el tráfico de las operaciones y conservando los porcentajes definidos en la siguiente tabla:

OFERENTE NO. 1 70% del tráfico de las operaciones (menor oferta hábil)		OFERENTE NO. 2 30% del tráfico de las operaciones (segunda menor oferta hábil)	
OPERACIÓN	% TRAFICO	OPERACIÓN	% TRAFICO
Operación presencial servicio Bogotá Tiendas propias	50%	Operación presencial servicio Bogotá Tiendas propias	50%
Operación presencial servicio en regionales.	100%	Operación presencial servicio en regionales.	0%
Operación back de aseguramiento	100%	Operación back de aseguramiento	0%
Operación presencial servicio Bogotá Red Cade y Supercade	(*)	Operación presencial servicio Bogotá Red Cade y Supercade	(*)

(*) El tráfico de operación presencial Bogotá Red Cade y Supercade se distribuirá hasta completar los % de cada uno de los oferentes: OFERENTE NO. 1 (70% del tráfico de las operaciones) y OFERENTE NO. 2 (30% del tráfico de las operaciones).

Si el resultado arroja empate, ETB distribuirá el tráfico de las operaciones en partes iguales entre los dos oferentes, de acuerdo con los porcentajes definidos en la siguiente tabla:

OFERENTE NO. 1 50% del tráfico de las operaciones (menor oferta hábil)		OFERENTE NO. 2 50% del tráfico de las operaciones (segunda menor oferta hábil)	
OPERACIÓN	% TRAFICO	OPERACIÓN	% TRAFICO
Operación presencial servicio Bogotá Tiendas propias	50%	Operación presencial servicio Bogotá Tiendas propias	50%
Operación presencial servicio en regionales.	50%	Operación presencial servicio en regionales.	50%
Operación back de aseguramiento	100%	Operación back de aseguramiento	0%
Operación presencial servicio Bogotá Red Cade y Supercade	(*)	Operación presencial servicio Bogotá Red Cade y Supercade	(*)

(*) El tráfico de operación presencial Bogotá Red Cade y Supercade se distribuirá hasta completar los % de cada uno de los oferentes: OFERENTE NO. 1 (50% del tráfico de las operaciones) y OFERENTE NO. 2 (50% del tráfico de las operaciones).

Teniendo en cuenta el desempeño de los contratistas, los porcentajes de distribución pueden variar trimestralmente.

La decisión sobre la adjudicación será comunicada a todos los participantes del proceso dentro de los 2 días hábiles siguientes al recibo de la misma en la Gerencia de Abastecimiento.

1.21. ELABORACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El contrato deberá suscribirse dentro de **los cuatro (04) días hábiles** siguientes al recibo por el Sistema de Gestión Contractual de la comunicación de adjudicación en el equipo jurídico, plazo que se distribuirá así: **(i) Para su elaboración: 2 días hábiles, (ii) Para firma por parte del apoderado de ETB, un (1) día hábil. (iii) Para su suscripción por parte del contratista, un (1) día hábil** siguientes al recibo de la comunicación que le curse la Gerencia Abastecimiento de ETB.

1.22. PRÓRROGAS

Los plazos establecidos en el presente capítulo podrán ser prorrogados antes de su vencimiento por el tiempo que ETB considere conveniente. Para el cómputo de los mismos, el sábado se considera día no hábil.

1.21 CONDICIONES CONTRACTUALES

Las condiciones generales de ejecución contractual serán entre otras las que se enuncian a continuación:

1.21.1 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de cada contrato será de hasta por **veinticuatro (24) meses**, contados a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de los certificados de seguro.

1.21.2 GARANTÍAS CONTRACTUALES

El Contratista deberá amparar los siguientes riesgos:

- I. Cumplimiento: Por un valor asegurado equivalente al 30% del precio estimado del contrato, vigente desde la suscripción del contrato y hasta su liquidación.
- II. Calidad del servicio. Por un valor asegurado equivalente al 20% del precio estimado del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato y hasta su liquidación.
- III. Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales: Por un valor asegurado del 10% del precio estimado del contrato, vigente desde la suscripción del contrato, durante su ejecución y tres (3) años más contados a partir de su terminación.
- IV. Responsabilidad civil profesional: Por un valor asegurado del 10% del precio estimado del contrato, vigente desde la suscripción del contrato hasta su terminación.
- V. Responsabilidad civil extracontractual: Por un valor asegurado equivalente al 15% del precio estimado del contrato antes de IVA, vigente desde la suscripción del contrato y hasta su liquidación.

De acuerdo con lo previsto en las “Políticas Financieras de Contratación de ETB” se implementó un esquema de aseguramiento que le permite en su condición de tomador de las pólizas, garantizar su actividad contractual y la responsabilidad frente a terceros, originada en las actuaciones de sus contratistas suscribiendo convenios con aseguradoras en virtud de los cuales los contratistas que suscriban contratos con ETB a partir de junio de 2008, deben adherirse a las pólizas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil Extracontractual contratadas por ETB.

Conforme con lo anterior, para la obtención de los primeros certificados de seguro, el CONTRATISTA deberá, en virtud de las alianzas suscritas por ETB, obtenerlos con alguna de dichas aseguradoras, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario ubicada en la Carrera 7 No. 20-99 piso 2º, Área de Riesgos y Seguros, para su vinculación como cliente y la asignación inicial de cupo de seguro, aportando los documentos relacionados en el literal A del “INSTRUCTIVO PARA LA EXPEDICIÓN DE GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL”, que puede consultar en la página web www.etb.com.co, o consultar directamente en la dirección antes señalada.

Dentro de los 2 días hábiles siguientes a la comunicación al contratista de la asignación del cupo de seguro, deberá remitir los documentos señalados en el numeral C del mencionado Instructivo. Si ya tiene asignado el cupo, teniendo en cuenta que dicho trámite aplica para el primer contrato en el que se haya vinculado al proveedor, los posteriores certificados de seguro deberán solicitarse dentro de los 2 días hábiles siguientes a la entrega del contrato firmado, en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario en ETB, y

posteriormente, ETB informará en cualquiera de estos eventos al Contratista para que realice el pago de la prima respectiva.

En el evento que el CONTRATISTA no pague la prima, la Unidad de Expedición de la Aseguradora y el Intermediario reportará el caso, con el fin que ETB pague la prima y a través del supervisor del contrato descuente su monto al CONTRATISTA de las sumas que le adeude a éste por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el contratista se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora. El CONTRATISTA acepta que ETB realice el respectivo descuento o compensación. Para efectos del cobro de estas penas el contrato prestará merito ejecutivo lo cual entiende y acepta el contratista con la suscripción del mismo.

En el evento que la Aseguradora, en desarrollo de sus políticas de suscripción, se abstenga de emitir certificados de seguros al CONTRATISTA, éste podrá constituir las pólizas de seguros en cualquier compañía de seguro Autorizada por la Superintendencia Financiera para funcionar en Colombia o para presentar garantía bancaria expedida por banco que tenga operaciones autorizadas en Colombia

En todo caso, se deberán reponer los valores asegurados cuando éstos se vean afectados por razón de siniestros.

Los certificados de seguro que llegaren a requerirse en caso de modificación del contrato, deberán obtenerse dentro de los 2 días hábiles siguientes al del respectivo acuerdo.

1.21.3 MULTAS

Si hay retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones, EL CONTRATISTA pagará una multa equivalente al 1.5% del valor de la facturación del servicio sobre el cual recae el incumplimiento y se aplicará sobre la facturación del mes en el que se genera el retardo, por cada semana de atraso o proporcional por fracción, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal. El CONTRATISTA renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora. Teniendo en cuenta que con los Acuerdos de Nivel de servicios, indicadores de desempeño o indicadores contractuales contemplados en la fórmula de pago, se pretende fortalecer la calidad, oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio, igualmente La Multa estipulada en el presente numeral podrá aplicarse cuando al contratista se le hayan aplicado descuentos por ANS, indicadores de desempeño o indicadores contractuales contemplados en la fórmula de pago por dos meses consecutivos y/o tres meses no consecutivos. Para estos efectos, la multa se calculará sobre el 1.5% del valor de la facturación del servicio sobre el cual recae el incumplimiento y se aplicará sobre la facturación del mes en el que se genera el retardo, por cada semana de atraso o proporcional por fracción, después de aplicar el descuento en la factura por ANS, Indicadores de desempeño o indicadores contractuales contemplados en la fórmula de pago del mes en curso. Adicionalmente, en el evento en que se presente incumplimiento de cualquier indicador establecido en los Términos de Referencia o en el desarrollo del contrato, durante tres meses consecutivos, EL CONTRATISTA pagará una multa equivalente al 1.5% del valor de la facturación del servicio sobre el cual recae el incumplimiento y se aplicará sobre la facturación del mes en el que se genera el retardo, por cada semana de atraso o proporcional por fracción sobre el periodo de medición definido en el Anexo INDICADORES que corresponda según el servicio sobre el cual se

haya generado el incumplimiento. En todo caso, el valor total de las multas no excederá el 20% del valor total del contrato. PARÁGRAFO: ETB debe descontar el valor de las multas de las sumas que le adeude al contratista por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el contratista se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El contratista renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

1.21.4 CLÁUSULA PENAL COMPENSATORIA

En caso de incumplimiento parcial o total de cualquiera de las obligaciones del contratista, se genera a su cargo el pago de una cláusula penal compensatoria cuyo monto será hasta del 20% del precio estimado del contrato. La pena no exime al contratista del cumplimiento de la obligación principal, ni del pago de los perjuicios que superen el valor de este porcentaje en los términos del artículo 1594 del Código de Civil y demás normas concordantes.

ETB podrá descontar el valor de la cláusula penal de las sumas que se adeuden al proveedor por cualquier concepto. De no ser posible el descuento total o parcial, el proveedor se obliga a consignar en la cuenta que ETB indique el valor o el saldo no descontado dentro del plazo que se señale en la cuenta de cobro que se le curse con tal fin. El proveedor renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de su constitución en mora.

1.21.5 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD SOCIAL, APORTES PARAFISCALES Y SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO SG-SST

El CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con modalidad de contratación laboral de todo el personal que requiera para la prestación del servicio, el pago de las obligaciones laborales, afiliación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social: Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Entidad Prestadora de Salud (EPS) y Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) y aportes parafiscales en relación con el personal que ocupe en Colombia para la ejecución del contrato, inclusive subcontratistas personas naturales o jurídicas.

Como requisito para el trámite de las actas de recibo de los servicios que sean base para el pago, el CONTRATISTA deberá presentar ante el supervisor del contrato dentro de los primeros 15 días hábiles de cada mes, certificación de revisor fiscal o contador público, según el caso, en la que conste los pagos de los aportes a la ARL, EPS y AFP, parafiscales (ICBF, SENA, Cajas de Compensación). Adicionalmente, el contratista debe entregar al supervisor del contrato dentro del mismo plazo fotocopia de las planillas de pago a las mencionadas entidades del personal que ocupe en Colombia para la prestación de los servicios, inclusive subcontratistas personas naturales o jurídicas. Igualmente, dentro del mismo plazo el contratista deberá allegar certificación sobre el pago de obligaciones laborales e indemnizaciones laborales respecto del personal que utiliza para la prestación del servicio, inclusive subcontratistas.

1.21.6 ACUERDO DE BUENAS PRÁCTICAS Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

El Oferente deberá suscribir el anexo “**Acuerdo de Buenas Prácticas y Responsabilidad Corporativa**”, como requisito para suscribir el contrato, el cual hace parte del presente documento como **Anexo Jurídico No. 3**, y deberá ser aportado en el capítulo jurídico de la oferta debidamente suscrito por el representante legal o apoderado. Dicho anexo no podrá ser modificado por el oferente.

1.21.7 TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato que llegue a suscribirse terminará por las causales legales o por las siguientes: (i) Por mutuo acuerdo. (ii) Anticipadamente por ETB, en cualquier tiempo, dando aviso al contratista con una antelación mínima de 30 días calendario, sin que por esto haya lugar a indemnización alguna. ETB pagará únicamente al Contratista las sumas correspondientes a los servicios recibidos a satisfacción. (iii) De manera anticipada por ETB, en cualquier tiempo cuando ETB encuentre que el contratista ha sido incluido dentro de las listas restrictivas vinculantes o no vinculantes nacionales o extranjeras, sin que por esto haya lugar a indemnización alguna.

1.21.8 EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

No se constituye vínculo laboral alguno entre ETB y el personal que el CONTRATISTA ocupe para el cumplimiento del objeto contractual. Este dispone de autonomía y libertad administrativa y directiva para la ejecución del contrato y será el único responsable por la vinculación de su personal, la cual realizará en su propio nombre, por su cuenta y riesgo, sin que ETB adquiera responsabilidad alguna por tales actos o contratos. El oferente con la presentación de la oferta garantiza que el personal que disponga para la prestación del servicio está debidamente seleccionado para prestar el servicio contratado de forma eficiente y dentro de los plazos establecidos. Así mismo, garantiza que la remuneración de las personas que en su calidad de contratista ocupe para la prestación del servicio está acorde con los parámetros de la ley.

El contratista, en desarrollo de su autonomía técnica y administrativa, por su propia cuenta y riesgo, es quien realiza el proceso de selección del personal idóneo que le colaborará en la ejecución del objeto contratado, por lo tanto, se obliga a:

- a) Realizar el proceso de inducción, capacitación, y entrenamiento necesario del personal de conformidad con el objeto del contrato, en el caso que aplique de acuerdo al alcance del objeto del contrato a celebrar.
- b) Implementar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.
- c) Afiliar a sus trabajadores a los Sistemas de Salud, Pensiones y Riesgos Laborales, obligándose además a cotizar oportunamente a las entidades administradoras del Sistema de Seguridad Social Integral correspondientes, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes sobre la materia.
- d) El contratista debe garantizar que todo el personal que preste el servicio cuenta con la afiliación y aportes mensuales a los Sistemas de Salud y Pensiones establecidos en las normas vigentes sobre la materia.

El contratista se obliga a suministrar durante la vigencia del contrato, así como durante los 3 años siguientes a la terminación y/o liquidación del mismo en el caso que aplique, toda la información que ETB requiera con relación al cumplimiento de las obligaciones legales previstas a su cargo en materia de seguridad social, aportes parafiscales y salud ocupacional del personal que ocupe en Colombia para la ejecución del contrato, inclusive

subcontratistas personas naturales o jurídicas”.

1.21.9 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE GESTIÓN AMBIENTAL

En el caso que aplique por el objeto contratado, El CONTRATISTA deberá dar estricto cumplimiento a las normas legales vigentes sobre gestión ambiental. En virtud de lo anterior le corresponde, entre otras obligaciones, realizar las actividades relativas a identificar, analizar y evaluar peligros, a gestionar y controlar los riesgos, a mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales que puedan afectar a las personas, propiedades o medio ambiente, y en caso que se requiera, obtener los permisos requeridos por las autoridades ambientales según la jurisdicción correspondiente a la zona de ejecución del contrato. Estas obligaciones se extienden a sus subcontratistas.

ETB podrá verificar su cumplimiento durante la ejecución del contrato, para cuyo efecto el contratista le suministrará la información correspondiente.

1.21.10 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

Las partes declaran de manera voluntaria que (i) su patrimonio y los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato al igual que sus ingresos no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas en el territorio nacional o en el extranjero; (ii) Sus socios, accionistas, administradores, clientes, empleados que tienen relación directa con el contrato, revisores fiscales, contratistas y proveedores no tienen registros negativos en listas restrictivas vinculantes y no vinculantes, de orden nacional e internacional y el contratista autoriza de manera expresa para que puedan ser consultadas por ETB; (iii) El Contratista en desarrollo de su objeto social no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a ETB y/o terceros por todos los perjuicios que se llegasen a causar como consecuencia de del daño reputacional ocasionado. El Contratista se obliga con ETB a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional. (Según aplique), así como la información financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite ETB, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones aquí contempladas, faculta a ETB para terminar de manera inmediata y anticipada cualquier tipo de relación que tenga con El Contratista, sin que por este hecho El Contratista pueda reclamar indemnización.

1.21.11 BUENAS PRÁCTICAS EN LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

Las partes se obligan a implementar y mantener buenas prácticas encaminadas a una debida diligencia en i) el conocimiento de todos sus socios, accionistas, administradores, clientes, empleados, revisores fiscales, contratistas y proveedores y que los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione; ii) el monitoreo de las actividades a lo largo de la relación que mantenga con los mismos y; iii) el reporte oportuno a la UIAF de cualquier actividad sospechosa de lavado de activos o el financiamiento de actividades terroristas (...).

1.21.12 PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista debe garantizar que la propiedad intelectual que aporte en la ejecución del contrato es de su propiedad o se encuentra debidamente licenciada, y por tanto, librerá a ETB de cualquier violación de la misma. En caso de reclamación el Contratista asumirá totalmente la responsabilidad.

En todo caso, se respetarán los derechos de propiedad intelectual de las partes, de conformidad con lo señalado en la ley.

1.21.13 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información suministrada por ETB en desarrollo del contrato, deberá ser utilizada de manera confidencial, garantizado por todos los medios a su alcance que los trabajadores a su servicio y demás personas que autorice, respetarán la reserva sobre la misma. Dicha información únicamente será utilizada para la debida ejecución del contrato. La violación de confidencialidad o el uso indebido de la información dará lugar a reclamar indemnización por parte de ETB. No se considera violación de confidencialidad la entrega de información cuando sea de conocimiento público. El Contratista no adquiere derechos de propiedad o disposición respecto de la información suministrada por ETB.

Junto con la oferta, se debe allegar el anexo jurídico 4 “Acuerdo de confidencialidad”, debidamente diligenciado y firmado por el representante legal o apoderado.

1.21.14 HABEAS DATA

En caso que para la debida ejecución del contrato el Contratista requiera acceder, o consultar las bases de datos de ETB, sus clientes, trabajadores, proveedores o accionistas, previos los permisos concedidos para el efecto, se obliga a cumplir los principios de administración de datos de terceros, tales como: veracidad, finalidad, acceso y circulación restringida, temporalidad, seguridad, confidencialidad, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la normatividad colombiana aplicable. Para los mismos efectos, con la presentación de la oferta se entiende dada su aceptación de adherirse a la política de seguridad que tiene adoptada ETB para el manejo de su información y la de datos de terceros, la cual declara conocer y cumplir, así como instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación del mismo, sobre la obligatoriedad de su cumplimiento. Dicha política debe ser consultada en la página web de ETB www.etb.com.co en la zona de contratación.

1.21.15 CESIÓN DEL CONTRATO

El contrato no podrá cederse sin previa autorización expresa y escrita de ETB.

1.21.16 INDEMNIDAD

El contratista debe mantener indemne a ETB de toda reclamación o demanda, por los daños o perjuicios que ocasione el personal a su servicio a terceros en desarrollo del contrato.

1.21.17 LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se liquidará por las partes dentro de los seis (6) meses siguientes a su terminación.

1.21.18 DOMICILIO

Para todos los efectos, el domicilio contractual será Bogotá D.C.

1.21.19 SUPERVISIÓN

Durante la ejecución del contrato, ETB podrá realizar visitas a las instalaciones del CONTRATISTA, cuando lo considere necesario como parte de la gestión de supervisión y control a la correcta ejecución del contrato, con el fin de evaluar y efectuar aseguramiento de ambientes de controles básicos que tenga implementados el CONTRATISTA para el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Empresa, cuando por las características del contrato se requieran.

CAPITULO II

2. PRECISIONES A LAS CONDICIONES FINANCIERAS

Las siguientes serán las precisiones a las condiciones financieras generales aplicables para los servicios presenciales a nivel nacional bajo la modalidad de Insourcing y Outsourcing para la operación Atención presencial y Back aseguramiento de servicio, de acuerdo a los términos técnicos del presente documento.

2.1. PRECIOS

ETB solicita que los servicios que hacen parte de la presente contratación sean cotizados bajo el sistema de precios fijos de conformidad con las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

Serán por cuenta del **CONTRATISTA**, y se considerarán incluidos como parte del precio, todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones de cualquier orden, vigentes a la fecha de suscripción del contrato. Si durante su ejecución los impuestos aumentan o se crean nuevos serán asumidos por quien corresponda de acuerdo con la Ley; si disminuyen o se suprimen se pagará sobre lo efectivamente causado.

De todo pago o abono en cuenta, ETB hará las retenciones de ley a que haya lugar.

2.2. VALOR DE LA OFERTA

Para la presentación de la oferta, los oferentes deben diligenciar en su totalidad el anexo financiero, de conformidad con las condiciones técnicas contenidas en el presente documento:

Anexo Financiero N°1: Resumen de Precios unitarios incluido IVA Para Los Servicios De Tiendas Incluido IVA Operación presencial.

Para el diligenciamiento de los anexos debe tener en cuenta lo siguiente:

NOTA 1: El anexo deberá ser diligenciado en su totalidad.

NOTA 2: De presentarse discrepancias entre la información suministrada en medio físico (papel) y la entrega en medio digital, prevalecerá la información suministrada en físico.

NOTA 3: Los precios se deberán cotizar en Pesos Colombianos en números enteros. ETB se reserva el derecho de redondear a cero (0) decimales con la herramienta “**REDONDEAR**” de Excel.

NOTA 4: Se aclara que las cantidades incluidas en los anexos financieros son estimadas y solo serán tenidas en cuenta para efectos de evaluación y ponderación económica de las ofertas; por lo anterior en ejecución del contrato este podrán aumentar o disminuir de acuerdo con los requerimientos y necesidades de ETB.

NOTA 5: Los anexos financieros deberán estar firmado por el Representante Legal.

NOTA 6: LA NO PRESENTACIÓN DE LOS ANEXOS FINANCIEROS EN MEDIO FÍSICO SERÁ CAUSAL DE RECHAZO DE LA OFERTA.

2.3. CUBRIMIENTO DE LA OFERTA

El precio ofertado por concepto de los servicios objeto de la presente contratación deberán incluir todo lo que el proveedor requiera para cumplir a cabalidad con el objeto y alcance del contrato, de conformidad con los requerimientos especificados en el capítulo técnico de la presente invitación.

El oferente deberá revisar detenidamente las especificaciones técnicas contenidas en los presentes términos de referencia y tenerlas en cuenta al elaborar su oferta. Los costos derivados de las omisiones en la conformación de los precios, serán asumidos por el CONTRATISTA, de manera que en ningún caso habrá lugar a pago adicional por parte de ETB. En este contexto es claro que en el precio cotizado por concepto de servicio deberán quedar incluidos todos los gastos que deberá hacer el proveedor en la ejecución contractual y otros que graven capital, renta, así como la utilidad del CONTRATISTA y en general todo cuanto sea necesario y conveniente para dar cabal cumplimiento al contrato. De manera que aquellos costos, gastos, honorarios y demás egresos no previstos en la propuesta no serán asumidos por ETB, ni cargados a ésta de forma alguna.

2.4. REAJUSTE DE PRECIOS

Los precios ofertados por el CONTRATISTA permanecerán fijos hasta el 1 de enero del 2020, a partir de esa fecha y para las posibles demás vigencias los precios deberán ser revisados de común acuerdo, pudiendo estos disminuir, aumentar o permanecer iguales; en caso de aumentar no podrán exceder el porcentaje de incremento que decrete el gobierno para el SMMLV del año que se esté negociando.

2.5. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN

2.5.1. IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

El oferente debe discriminar con exactitud el precio correspondiente de los bienes y servicios objeto de la oferta y el valor del impuesto sobre las ventas que afecte la misma, indicando la base sobre la cual se liquida de acuerdo con las normas vigentes en la fecha de presentación de la oferta. En el evento en que el oferente no discrimine el IVA y se cause dicho impuesto, ETB lo considerará incluido en el valor de los bienes y servicios relacionados en la oferta.

En la cláusula de precio del contrato se deberán discriminar los conceptos que lo conforman y el IVA, si éste se causa.

En ningún caso la base gravable del impuesto sobre las ventas podrá ser inferior al valor comercial de los bienes o de los servicios, según lo establecido en el artículo 463 del Estatuto Tributario.

En caso de que el servicio o bien suministrado sea de cuantía indeterminada o no tenga valor, el proveedor deberá responder por el reconocimiento de sus ingresos e impuestos según las normas tributarias vigentes

2.5.2. RETENCIÓN A TÍTULO DE IVA EN CONTRATOS QUE INVOLUCREN PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL TERRITORIO NACIONAL O DESDE EL EXTERIOR CELEBRADOS CON NO RESIDENTES NI DOMICILIADOS EN COLOMBIA

Para efectos de lo dispuesto en el numeral 3º del artículo 437-2 del Estatuto Tributario, en el contrato respectivo se deberá discriminar el valor del impuesto sobre las ventas generado, que será objeto de retención por parte de ETB. El contrato servirá como soporte para todos los efectos tributarios.

2.5.3. RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA E IVA APLICABLE A OFERENTES NACIONALES

El porcentaje de retención a título de Impuesto sobre la Renta e IVA, se determinará de conformidad con la normatividad vigente, habiéndose establecido previamente, si el contratista es declarante o no del impuesto sobre la renta, si es gran Contribuyente o Autorretenedor y el régimen de impuesto a las ventas al cual pertenece (común o simplificado) o si vende o presta servicios excluidos del IVA.

2.5.4. RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA, OFERENTES NO RESIDENTES NI DOMICILIADOS EN COLOMBIA

El porcentaje de retención a título de Impuesto sobre la renta, se determinará al momento en el cual se efectúe el correspondiente pago o abono en cuenta, de acuerdo con las normas tributarias vigentes para pagos al exterior.

2.5.5. RETENCIÓN EN LA FUENTE A TÍTULO DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO

2.5.5.1. Oferente Proveedor Nacional

El contratista deberá informar el régimen del impuesto de industria y comercio al cual pertenece (común o simplificado), la actividad económica y la tarifa del impuesto de industria y comercio en Bogotá, D.C., o en las ciudades del país que le corresponda. En caso de no informarla, le será asignada la tarifa de retención más alta, la cual se aplicará al momento que se efectúe el correspondiente pago o abono en cuenta. En este orden de ideas el contratista deberá informar los valores y lugares de las actividades gravadas realizadas en desarrollo del contrato.

2.5.5.2. Proveedor No Residente Ni Domiciliado En El País

Sobre la enajenación en Colombia de bienes importados y los servicios prestados intermediarios o terceros en el territorio nacional, ETB practicará las retenciones en la fuente a que haya lugar de acuerdo con las normas tributarias municipales respectivas.

2.5.6. RETENCIÓN A TÍTULO DE IMPUESTO DE TIMBRE

De conformidad con en el párrafo 2º del artículo 519 del Estatuto Tributario, a partir de 2010 la tarifa aplicable por concepto del Impuesto de Timbre será del 0%. En caso de ser aumentada, deberá ser asumida por el CONTRATISTA en un porcentaje correspondiente al 50%, toda vez que ETB se encuentra exenta del pago de dicho impuesto, de acuerdo con lo establecido por los artículos 532 y 533 en concordancia con la sentencia C-736 de 2007 proferida por la Corte Constitucional.

2.5.7. REQUISITOS EN LA FACTURACIÓN

El proveedor estará obligado a informar al momento de la facturación el régimen de impuesto sobre las ventas al cual pertenece si es responsable del impuesto o no, si los servicios que presta se encuentran excluidos del IVA y si es declarante o no del Impuesto sobre la Renta, si es gran contribuyente o autorretenedor de Renta y las disposiciones que lo autorizan.

Si el proveedor factura a través de apoderado, el documento deberá expresar que se expide por cuenta y a nombre del poderdante.

2.5.8. IMPUESTOS Y FACTURACIÓN A SUCURSAL EXTRANJERA

Si la oferta es presentada por un proveedor extranjero que cuenta con una sucursal constituida en Colombia a través de la cual realizará algunas o todas las actividades tendientes a cubrir el objeto de la presente contratación, deberá especificar en su oferta cuales serán estas labores y el valor correspondiente. Es de anotar que el valor de las actividades desarrolladas por la sucursal no será girado al exterior y debe ser facturado directamente por la sucursal, para lo cual se observarán las condiciones determinadas para la forma de pago para proveedor nacional.

Adicionalmente, para cotizar las actividades a desarrollar por la Sucursal deberá utilizar los anexos financieros correspondientes a nacionales.

2.5.9. FACTURACIÓN PARA CONTRATISTAS EN CONSORCIO, UNIÓN TEMPORAL O CUALQUIER FORMA DE ASOCIACIÓN

En el evento en que la oferta sea presentada bajo la modalidad de consorcio, unión temporal o cualquier forma de asociación, los miembros de estos deberán facturar en forma independiente, por lo que en el contrato se deberá informar: (1) el NIT de cada uno de los miembros, en el caso que sea procedente, (2) el porcentaje o valor de los ingresos que le corresponda a cada uno de estos.

Cabe anotar que los integrantes del consorcio, unión temporal o cualquier otra forma de asociación deberán facturar sus ingresos de acuerdo con su participación establecida en el Documento Consorcial.

2.5.10. RÉGIMEN TRIBUTARIO DE E.T.B.

ETB es Gran Contribuyente (Resolución 012635 del 14 de diciembre de 2018), Autorretenedor de ingresos gravados con impuesto de renta (Decreto 2885 del 24 de Diciembre de 2001, Resolución DIAN No. 0547 del 25 de Enero de 2002), Autorretenedor de rendimientos financieros (Resolución 2863 de 2018), responsable del Impuesto sobre las Ventas (artículo 792 del E.T.), catalogada como Entidad de Derecho Público para efectos de la retención por concepto de ICA para la ciudad de Bogotá, D. C. (Artículo 3 Decreto No. 271 del 28 de Junio de 2002). Código CIU 6110.

2.6. MONEDA DE COTIZACIÓN

Los servicios de la presente contratación se deberán cotizar en Pesos Colombianos en números enteros. ETB se reserva el derecho de redondear a cero (0) decimales con la herramienta "REDONDEAR" de Excel.

2.7. FORMA DE PAGO

El ciento por ciento (100%) de los servicios se pagarán, mediante cortes mensuales, sobre los servicios efectivamente realizados, a los sesenta (60) días calendario siguientes, a la radicación en el Equipo de Cuentas por Pagar de ETB, de la factura correspondiente, acompañada del Acta de Recibo mensual de los respectivos servicios a entera satisfacción de ETB, suscrita por el Supervisor del contrato y el CONTRATISTA.

NOTA: EL OFERENTE DEBERA OBSERVAR QUE PARA LOS PAGOS DEFINIDOS ANTERIORMENTE SE ENCUENTRA DEFINIDOS UNOS INDICADORES LOS CUALES SERAN APLICADOS A TODOS Y CADA UNO DE LOS CONCEPTOS SEGÚN LO DEFINIDO EN LOS TERMINOS DE REFERENCIA.

2.8. ABONO DE PAGO A CONTRATISTAS

El CONTRATISTA deberá establecer el número de cuenta, modalidad de ésta (ahorro o corriente), y entidad financiera a la que deben abonarse los pagos. Así mismo, en el evento de cambio de la cuenta, el CONTRATISTA deberá informar de inmediato y por escrito al supervisión del contrato, quien a su vez deberá revisar y dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Interna número 00571 “**ACTUALIZACIÓN DE CUENTAS O CAMBIO DE DESTINATARIOS DE LOS PAGOS EN EL SISTEMA SAP**” del 2 de marzo de 2010; la cual regula el tema.

2.9. REINTEGRO DE DINEROS POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS CUANDO SE IDENTIFIQUEN MAYORES VALORES ENTREGADOS POR CUALQUIER CONCEPTO.

Cuando se identifiquen mayores valores entregados por cualquier concepto, éstos deben ser desagregados y reintegrados a ETB, para lo cual se aplicará la siguiente metodología:

- ❖ Se determinará la fecha en que se efectuó el respectivo pago.
- ❖ Se determinará el mayor monto pagado en pesos colombianos.
- ❖ Se determinará la fecha de devolución por parte del **CONTRATISTA**.
- ❖ Se indexará el monto en pesos entre la fecha en que se efectuó el respectivo pago y la fecha de devolución, utilizando los índices de precios al consumidor en el ámbito nacional, para la República de Colombia certificados por el **DANE** para dicho período. En caso de no contar con la inflación correspondiente al período a actualizar se tomará el promedio mensual o diario corrido del año, según sea el caso, se hará el cálculo con base en ésta. Para el caso de enero, por no tener información que permita establecer el promedio, se tomará la del mismo período del año inmediatamente anterior. Para este cálculo se incluye el valor del IVA correspondiente.
- ❖ En el evento en que el **CONTRATISTA** no efectúe el reintegro en la fecha fijada para el efecto, ETB aplicará intereses de mora liquidados a la tasa máxima de interés de mora certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, vigente entre la fecha fijada para la devolución de los dineros y la fecha real de pago.

2.10. RELACION INGRESOS – VALOR A CONTRATAR

Los ingresos operacionales reportados por el oferente nacional o extranjero en sus estados financieros en el **último año fiscal (2018) NO** podrán ser inferiores **al 50%** del valor de la oferta presentada incluido IVA.

- ❖ Para las ofertas presentadas en consorcio o unión temporal, para obtener el valor de las ventas, con el cual se verifique la condición se seguirá el procedimiento descrito a continuación: En el momento de presentación de la oferta el documento consorcial o acuerdo de unión temporal deberá indicar el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes, con lo cual se procederá a realizar el siguiente cálculo: Porcentaje de participación dentro del grupo asociado por las ventas, para cada uno de los integrantes del grupo asociado. La suma de estos valores corresponderá al valor de las ventas del grupo consorciado o unido temporalmente.

Nota: Para efectos de validar este requerimiento el oferente deberá adjuntar con el paquete financiero de la oferta, el Estado de Resultados del **último año fiscal (2018)**, debidamente suscrito por contador público, revisor fiscal o quien haga sus veces, de conformidad con la legislación aplicable para el efecto.

LA CONDICIÓN PREVISTA EN EL ANTERIOR NUMERAL CONSTITUYE UN REQUISITO HABILITANTE DE NATURALEZA FINANCIERA PARA PARTICIPAR EN EL PRESENTE PROCESO DE INVITACIÓN PÚBLICA. LOS OFERENTES QUE NO CUMPLAN CON EL REQUISITO HABILITANTE FINANCIERO REFERIDO EN EL PRESENTE NUMERAL, SERÁN DESCALIFICADOS.

2.11. VERIFICACION DE LAS CONDICIONES FINANCIERAS PROPUESTAS VERSUS LAS SOLICITADAS POR ETB

Con la presentación de la oferta se entiende **ACEPTADO** todas y cada una de las condiciones estipuladas en el presente capítulo.

2.12. ORDENAMIENTO ECONOMICO DE LAS OFERTAS Y CONTRA OFERTAS

De conformidad con lo anterior, las ofertas que cumplan técnica, jurídica y financieramente serán calificadas desde el punto de vista económico como se explica más adelante:

Evaluación Técnica: **CUMPLE NO CUMPLE**

Evaluación Económica: Se identificará un ordenamiento de **1 a N** siendo **N** equivalente al número de ofertas hábiles dentro del rango de ofertas.

La calificación económica de las ofertas se efectuará sobre un ordenamiento de **1 a N**, los cuales serán asignados mediante la aplicación del siguiente procedimiento:

- ❖ ETB podrá hacer correcciones aritméticas a los valores consignados por el oferente en los Anexos financieros solicitados en los siguientes casos:
- ❖ Cuando al verificar el valor consignado en la columna valor total, este difiera del valor resultante de multiplicar las cantidades del ítem por el precio unitario total respectivo.

- ❖ Cuando al verificar las sumas y multiplicaciones totales y parciales de los mencionados anexos se encuentren errores aritméticos.

En caso de presentarse discrepancias entre los valores presentados en el anexo de precios, ETB podrá hacer las correcciones necesarias y tomará para ello el valor que resulte de la aplicación de los precios unitarios, del anexo correspondiente de la oferta.

Es importante anotar que si se presentan inconsistencias entre los valores presentados físicamente (papel) y los valores del medio digital, prevalecerán los valores presentados en medio físico (papel).

Se identificará, dentro del rango de ofertas presentadas, la que contenga el menor valor de ofertas incluido IVA (después de correcciones aritméticas), a esta oferta se le otorga el número **1** siendo esta oferta la mejor dentro del rango de ofertas la asignación del número dos será para la segunda de mejor valor y así sucesivamente hasta llegar al número de ofertas que **CUMPLEN** Técnica, Jurídica Y Financieramente dentro del presente proceso.

En caso de que ETB decida adelantar una etapa de negociación, en las contraofertas presentadas, las posturas no podrán contener precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la postura anterior, aun cuando el valor total de la oferta resulte inferior. En caso de presentarse esta situación, ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o la postura anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta.

CAPITULO III

3. OBJETO Y ALCANCE

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., en adelante ETB, está interesada en recibir ofertas para la prestación de los servicios presenciales a nivel nacional bajo la modalidad de Insourcing y Outsourcing para la operación Atención presencial y Back aseguramiento de servicio.

EL CONTRATISTA debe cotizar la totalidad de las actividades de la operación: Atención presencial y Back Aseguramiento servicio.

3.1. REQUERIMIENTOS OPERATIVOS, ADMINISTRATIVOS, DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA.

En el presente documento se indican las especificaciones mínimas a nivel operativo, administrativo, infraestructura física e infraestructura tecnológica, que EL CONTRATISTA debe poner a disposición de ETB para garantizar el correcto funcionamiento y gestión de la Operación Tiendas Servicio y Back Aseguramiento para los segmentos hogares, personas y negocios.

EL OFERENTE debe responder punto a punto todas las solicitudes realizas por ETB en los términos de referencia y anexos contractuales mediante la frase “CUMPLE o NO CUMPLE”. ETB aclara que la respuesta de “CUMPLE o NO CUMPLE” no da lugar a observaciones posteriores por parte de EL OFERENTE y cualquier claridad requerida debe hacerse en la instancia de aclaraciones previa a la entrega, definida en los términos de referencia.

Adicionalmente, EL OFERENTE debe especificar y describir en su oferta la forma en que cumplirá con cada los requerimientos relacionados en los términos de referencia y los anexos contractuales. Adicionalmente en la oferta debe especificar, de acuerdo con su modelo operativo, los valores agregados o elementos adicionales (sin costo) que ofrecen a ETB.

EL OFERENTE debe considerar que todos los requerimientos realizados en los términos de referencia y anexos contractuales deben estar incluidos en el precio para cada una de las modalidades de cotización.

Los anexos se clasifican así:

- a) Anexos contractuales: Forman parte integral del contrato.
- b) Anexos informativos: Contienen cifras históricas que se deben tener en cuenta para la formulación y presentación de la oferta son datos de referencia.

En la siguiente tabla se detallan los anexos que debe contemplar el CONTRATISTA para ofertar:

Anexos Contractuales	Anexos Informativos
Anexo No. 2. Especificaciones Uniformes Operación Tiendas ETB	Anexo No. 1. Detalle tráfico y transacciones Contiene:

Anexos Contractuales	Anexos Informativos
	Anexo 1.1 Detalle tráfico y transacciones_Servicio mensual Anexo 1.2 Detalle tráfico y transacciones_Servicio Diario Anexo 1.3 Detalle tráfico y transacciones_Servicio Intradía Anexo 1.5 Detalle tráfico y transacciones_Aseguramiento
Anexo No. 4. Indicadores Contractuales Operaciones Anexo No.4.1 Indicadores Contractuales Operación Tiendas ETB. Anexo No.4.2 Indicadores Contractuales Aseguramiento	Anexo No. 3. Detalle informes operaciones Anexo No. 3.1 Informes Operación_Servicio Anexo No. 3.2 Informes Operación Aseguramiento
Anexo No. 6 Fórmula de Pago Operaciones Anexo 6.1 Formula de Pago Operación Servicio Anexo 6.2 Formula de Pago Operación Aseguramiento	Anexo No. 5. Glosario Operaciones
Anexo No. 7. Especificaciones técnicas servicios	

En todo caso, se debe cumplir con la forma y condiciones de presentación de la oferta definidos en el numeral 1.12 y 3.2 de los términos de referencia.

3.2. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN OFERTA

Para mayor entendimiento y evaluación de los requerimientos expresados en este capítulo se identifican como **Requerimientos mínimo obligatorios**, los cuales son expresados en términos tales como “ETB REQUIERE” o “EL OFERENTE DEBE” o “EL CONTRATISTA DEBE” o “EL CONTRATISTA SE OBLIGA”, indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las ofertas que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad, serán rechazadas.

Condiciones Deseables: son aquellas condiciones expresadas en términos tales como “ES DESEABLE”, “ETB ESPERA”, “ETB DESEA”, “ES PREFERIBLE”, indicando que son de cumplimiento deseable. ETB usa estas características para determinar cuál oferta añade valor al proyecto y su incumplimiento no conlleva el descarte de la oferta.

El CONTRATISTA debe tener en cuenta que las respuestas que suministre en este capítulo deben corresponder con la implementación, constituyéndose en parte de su oferta y por lo tanto del eventual contrato que llegare a celebrarse.

El CONTRATISTA debe responder punto a punto si CUMPLE o NO CUMPLE a las especificaciones técnicas contenidas en este documento, argumentando brevemente la forma o soportando a través de un documento el cumplimiento del requisito solicitado.

En el caso que EL CONTRATISTA diligencie NO CUMPLE o CUMPLE PARCIALMENTE en algún numeral, la oferta quedara deshabilitada para participar. En los casos en los que

ETB lo exija, el oferente debe dar explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, evidenciar cómo cumple; de no cumplirse lo anterior, ETB podrá solicitar el pronunciamiento o explicaciones respectivas durante la etapa de estudio de ofertas, sin que con ocasión de las respuestas pueda mejorar la oferta.

En caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en el respectivo numeral o en otro aparte de la oferta, ETB formulará la solicitud de aclaración o explicación en la etapa de estudio de ofertas.

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si a pesar de haberse expresado "CUMPLE", de la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface totalmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la oferta será descartada, si se trata de un "Requerimiento Mínimo obligatorio".

Los documentos exigidos en el presente capítulo que no hayan sido aportados con la oferta podrán ser requeridos durante la etapa de estudio de ofertas. De no atenderse el requerimiento, se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

La respuesta a las especificaciones técnicas debe mantener la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos contractuales que la conforman y debe ser presentada en dos documentos impresos (original y copia). Además, el oferente debe presentar una copia de la información técnica en medio digital (en CD, memoria USB), formato no re-escrible y debidamente rotulado. El documento digital debe tener índice con enlaces o hipervínculos que faciliten su revisión.

Todos los documentos que integren la oferta deben ser redactados en idioma castellano.

Durante el estudio de ofertas, ETB se reserva el derecho de solicitar a los oferentes una presentación, en la cual se aclaren los aspectos técnicos específicos de la propuesta, sin que sea posible realizar modificaciones a la oferta presentada. La fecha y hora de la presentación serán comunicadas oportunamente por ETB.

3.3. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA

El CONTRATISTA debe presentar con su oferta, hasta cinco (05) certificaciones en original que demuestren experiencia en manejo y gestión en centros de contacto para operaciones de servicio en Colombia y/o filiales en el exterior, ejecutados desde el año 2.007 en adelante.

Los valores de las certificaciones deben sumar como mínimo DOCE MIL MILLONES DE PESOS mcte. (\$ 12.000.000.000) y al menos una de las certificaciones debe representar el 50% del monto solicitado (SEIS MIL MILLONES DE PESOS mcte. \$6.000.000), donde se demuestre experiencia en manejo y gestión de operaciones presenciales de servicio.

Las Certificaciones deben ser suscritas por el representante legal o quien en la entidad tenga la facultad para expedir la certificación solicitada, en papel membreteado con logo. Debe contener como mínimo la siguiente información:

- Tipo de contrato
- Objeto
- Valor contratado
- Tiempo de ejecución (fecha inicio - fecha finalización)

- Cargo, nombre, firma y datos de contacto actualizados del funcionario que expide la certificación.
- Fecha de expedición de la certificación, con una vigencia no superior a 90 días calendario.

ETB espera que en dicha certificación se indique el comportamiento de los indicadores que se sugieren a continuación:

Atención presencial:

- FCR (First Contact Resolution)
- Nivel de Servicio
- % Abandono
- Reincidencia
- Satisfacción del cliente
- ECUF (Error Crítico del Usuario Final) ó su equivalente.
- Rotación mensual COPC en el último año móvil.

Back Aseguramiento

- Tiempo medio de respuesta
- Reincidencia
- Calidad
- Efectividad
- Rotación mensual COPC en el último año móvil.
- Cierre de ciclo

El CONTRATISTA puede adicionar indicadores o casos de éxito que evidencien el resultado de su gestión relacionado con el alcance de las operaciones.

Si el CONTRATISTA se presenta bajo cualquier modalidad de asociación, consorcio o una unión temporal entre otros, se tendrán en cuenta las certificaciones aportadas por cualquiera de los integrantes. En todo caso, al menos uno de los miembros del consorcio o unión temporal debe demostrar la experiencia mínima requerida.

Cuando el CONTRATISTA presente certificaciones de contratos en los cuales participó en cualquier modalidad de asociación, consorcio o unión temporal entre otros, su cantidad se considerará en el mismo porcentaje de participación en dicha asociación, siempre y cuando reúna los requisitos antes señalados.

Asimismo, ETB se reserva el derecho de verificar la información suministrada, por lo cual los documentos allegados para soportar la experiencia del CONTRATISTA deben incluir el nombre claro y completo de la persona de contacto de la entidad que certifica, número de teléfono y extensión, si aplica, dirección y correo electrónico. En el evento en que la información no sea verás, la oferta será descartada.

Para los contratos en ejecución solamente se tendrá en cuenta la experiencia y el valor facturado de acuerdo con el porcentaje de ejecución, para estos efectos la certificación presentada debe señalar dicho porcentaje con corte a marzo de 2019.

Las certificaciones presentadas en moneda extranjera, se convertirán a la tasa de cambio

del día de presentación de la oferta.

La operación se adjudicará a los dos (2) OFERENTES que presenten los menores valores estimados de oferta (valores incluido IVA), es decir, la menor oferta hábil y la segunda oferta hábil de menor valor, siempre y cuando el porcentaje de diferencia entre el valor total estimado de la menor oferta económica hábil y la segunda menor oferta hábil, no supere el 4%. En caso de que las ofertas se encuentren por fuera del margen antes mencionado, la adjudicación se realizará a la oferta hábil con menor valor estimado de oferta.

3.4. REGLAS DE OPERACION

La Operación Presencial Servicio inicialmente se distribuirá de acuerdo con el tráfico y conservando los porcentajes definidos en la siguiente tabla:

OFERENTE No. 1 70% del tráfico de las Operaciones (menor oferta hábil)		OFERENTE No. 2 30% del tráfico de las Operaciones (segunda menor oferta hábil)	
OPERACIÓN	% TRAFICO	OPERACIÓN	% TRAFICO
Operación presencial servicio Bogotá tiendas propias	50%	Operación presencial servicio Bogotá tiendas propias	50%
Operación presencial servicio en Regionales	100%	Operación presencial servicio en Regionales	0%
Operación back de Aseguramiento	100%	Operación back de Aseguramiento	0%
Operación presencial servicio Bogotá Red Cade y Supercade	(*)	Operación presencial servicio Bogotá Red Cade y Supercade	(*)

(*) El tráfico de Operación presencial Bogotá Red Cade y Supercade se distribuirá hasta completar los % de cada uno de los OFERENTES: OFERENTE No. 1 (70% del tráfico de las Operaciones) y OFERENTE No. 2 (30% del tráfico de las Operaciones)

Si el resultado arroja empate en la oferta económica global, ETB distribuirá el tráfico de las Operaciones en partes iguales entre los dos oferentes, de acuerdo con los porcentajes definidos y las necesidades de ETB como se visualiza en la siguiente tabla:

OFERENTE No. 1 50% del tráfico de las Operaciones (menor oferta hábil)		OFERENTE No. 2 50% del tráfico de las Operaciones (segunda menor oferta hábil)	
OPERACIÓN	% TRAFICO	OPERACIÓN	% TRAFICO
Operación presencial servicio Bogotá tiendas propias	50%	Operación presencial servicio Bogotá tiendas propias	50%
Operación presencial servicio en Regionales	50%	Operación presencial servicio en Regionales	50%
Operación back de Aseguramiento	100%	Operación back de Aseguramiento	0%
Operación presencial servicio Bogotá Red Cade y Supercade	(*)	Operación presencial servicio Bogotá Red Cade y Supercade	(*)

(*) El tráfico de Operación presencial Bogotá Red Cade y Supercade se distribuirá hasta completar los % de cada uno de los OFERENTES: OFERENTE No. 1 (50% del tráfico de las Operaciones) y OFERENTE No. 2 (50% del tráfico de las Operaciones)

Teniendo en cuenta el desempeño de los contratistas, los porcentajes de distribución pueden variar trimestralmente.

La redistribución posterior entre los CONTRATISTAS, se hará por lo menos trimestralmente y con base en el cumplimiento de los indicadores definidos por cada operación en el **Anexo No. 6 Fórmula de Pago Operaciones**. Para el cálculo de los resultados trimestrales de cada Operación se tomará el promedio del cumplimiento de los indicadores de los tres meses en los que se realiza la medición, de tal forma que el número de tiendas o los Procesos de Aseguramiento podrían ser reasignados (aumentando o disminuyendo) por lo menos trimestralmente. ETB notificará a través del Supervisor del Contrato, *con mínimo 30 días* de anticipación en los comités de seguimiento y se dejará registro de los cambios a implementar en el acta respectiva. El CONTRATANTE deberá:

- a) asumir completamente el cumplimiento de las responsabilidades contractuales de aumento o disminución de contactos o transacciones de la operación correspondiente.
- b) realizar el cierre de ciclo de todas las transacciones recibidas a la fecha del corte del cambio. El tiempo límite para realizar dichos cierres de ciclo es de cinco (5) días hábiles sin generar costos para ETB.

3.5. REQUERIMIENTOS OPERATIVOS

El servicio de administración y gestión de la Operación Atención presencial y Back aseguramiento de servicio bajo la modalidad Insourcing y Outsourcing es requerido en las tiendas ubicadas en la ciudad de Bogotá, municipios aledaños y Regionales, red CADE y tiendas en terceros, para los segmentos hogares, personas y negocios. ETB podrá tener tiendas adicionales y ubicadas en aliados o terceros, las cuales también deben ser administradas y gestionadas por EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA debe atender, gestionar y dar respuesta verbal o escrita a cada uno de los requerimientos recibidos de los clientes (información, daños técnicos, trámites, reclamos de facturación y solicitudes de productos y servicios), aplicando los procesos y políticas establecidas para la atención de requerimientos en FRONT y BACK.

EL CONTRATISTA debe garantizar el uso de la documentación aprobada y vigente para el desarrollo y cumplimiento de los procesos y procedimientos de ETB.

EL CONTRATISTA debe garantizar la entrega a ETB de la documentación y los registros generados en el desarrollo e implementación de los procesos y la operación para el cumplimiento de los objetivos corporativos de ETB, los objetivos de gestión de clientes, transacciones y los indicadores de la operación, y que permitan asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos y operaciones, de acuerdo con las políticas y/o directrices de ETB y de la Vicepresidencia de Experiencia al Cliente de ETB.

EL CONTRATISTA debe garantizar que los registros generados sean legibles, totalmente audibles (si aplica) y fácilmente identificables y recuperables, los cuales deben ser entregados a ETB debidamente organizados marcados, etiquetados y/o rotulados, teniendo en cuenta que son una evidencia de conformidad con los requisitos, así como de la

operación eficaz, eficiente y efectiva de los procesos a su cargo. La periodicidad y la forma de entrega se encuentran establecidas internamente por ETB y será entregada en el proceso de preparación para el inicio de la gestión de La Operación, junto con el proceso de almacenamiento y gestión de los registros. Este procedimiento debe implementarse utilizando una herramienta tecnológica de gestión documental (digitalización, almacenamiento, etiquetado, etc.). EL CONTRATISTA debe permitir el acceso de ETB al servidor en el cual se encuentre la información de la gestión de los casos para que ETB pueda extraer esta información.

EL CONTRATISTA debe garantizar durante la gestión y administración de la Operación Atención presencial y Back aseguramiento de servicio, que frente a movimientos o relevos de personal se continúe con el desarrollo normal de la operación dejando evidencia de las actividades desarrolladas en actas de entrega, las cuales deben ser copiadas al Supervisor de la Operación o Coordinador de ETB con el fin que los cambios no afecten la gestión eficiente, la emisión de informes, seguimiento a la gestión, reportes y cualquier actividad que implique para ETB afectación negativa.

Adicionalmente debe cumplir con metas de retención de clientes, fidelización, rentabilización, renovación, reposición y aseguramiento. La gestión de la Operación Tiendas por parte de EL CONTRATISTA debe hacerse con base en los lineamientos definidos por ETB y descritos en el presente documento.

En caso de presentarse cambios en el servicio de administración y gestión de la Operación **Atención presencial y Back aseguramiento de servicio** como consecuencia de variaciones en el mercado o nuevos procesos (autogestión), el CONTRATISTA debe estar en capacidad de realizar los ajustes, cierre o apertura de puntos de atención o grupos de back aseguramiento, cambio de horarios necesarios para garantizar el cumplimiento de indicadores en el tiempo establecido de común acuerdo con ETB.

ETB aclara que se informará como mínimo con quince (15) días calendario de anterioridad (para preparar la logística, retiro del personal o refuerzo de conocimiento de nuevos procesos). Para la implementación de nuevas operaciones o crecimiento no contemplado en los pronósticos que requiera consecución y capacitación de personal, ETB informará con quince (15) días calendario de anterioridad y se tendrá como fecha de implementación los días contemplados en el cronograma de capacitación.

Las características principales de la **Operación Atención presencial y Back aseguramiento** de servicio se describen a continuación:

3.6. PROMESA DE SERVICIO

3.6.1. EXPERIENCIA EN EL SERVICIO Y ORIENTACIÓN COMERCIAL

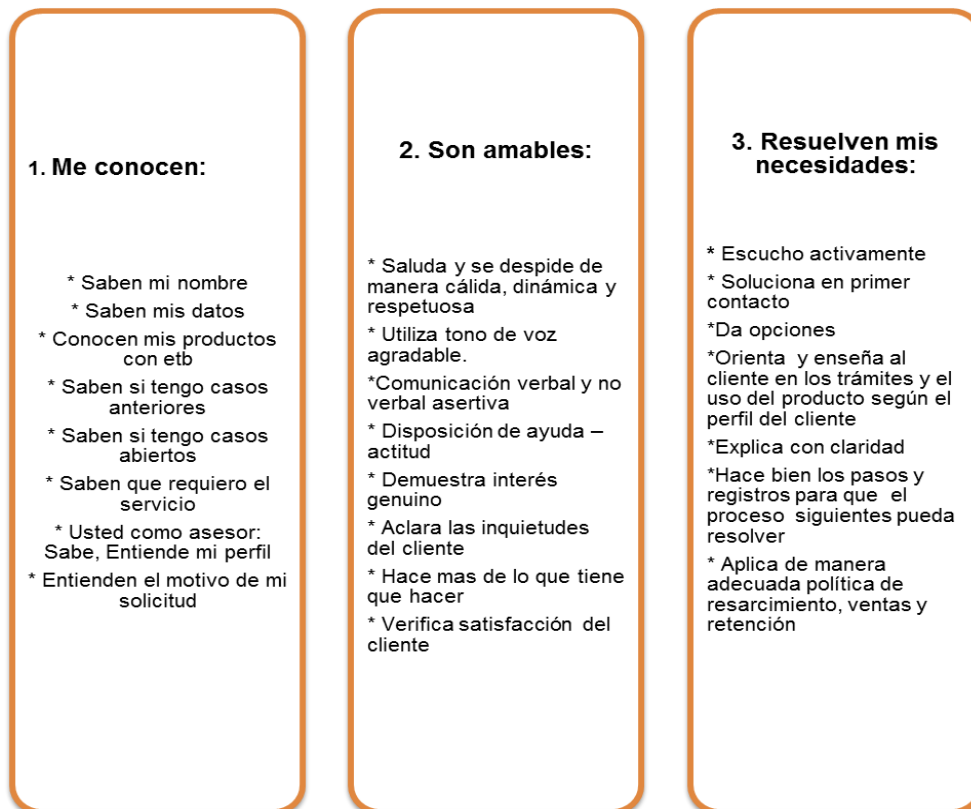
El Plan estratégico de ETB 2016-2019, se desarrolla en dos ejes fundamentales: Excelencia en el servicio y crecimiento comercial. Teniendo en cuenta que El Centro de Contacto telefónico, digital, presencial, aseguramiento y aprovisionamiento de ETB es el que administra las relaciones con clientes actuales y clientes potenciales, EL CONTRATISTA debe garantizar que su operación diaria y estrategias de mejoramiento siempre estén enfocadas en generar experiencias memorables con los clientes y en colocar o crecer el portafolio comercial de ETB.

3.6.2. EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Para alcanzar este objetivo, ETB requiere que en las operaciones se viva permanentemente una CULTURA DE SERVICIO, en la que todo el personal interiorice y refleje comportamientos que permitan hacer realidad la visión de servicio ETB, promesa de servicio ETB y comportamientos observables de servicio.

- Visión de servicio ETB: Deleitar al Cliente
- Promesa de servicio ETB - Trio de Servicio ETB: Conozco al cliente, soy amable y resuelvo sus necesidades.
- Comportamientos observables Trio de servicio:

TRIO DEL SERVICIO ETB



EL CONTRATISTA debe definir e implementar los procesos y estrategias que se requieran para asegurar la implementación de dichos comportamientos observables a través de la información generada por diferentes medios: monitoreos realizados por el área de calidad, cumplimiento de los procesos de información, cumplimiento de indicadores de amabilidad y atención, Recurrencia y cumplimiento de indicadores de calidad (reincidencia, errores, reclamos, etc).

Adicional EL CONTRATISTA debe garantizar la satisfacción del cliente de ETB, a través de la implementación de estrategias y de actividades buscando impacto positivo en la experiencia de los clientes que interactúan con las Operaciones, enmarcados en la promesa

de servicio mencionada en el párrafo anterior. EL CONTRATISTA debe presentar mensualmente en los Comités de seguimiento los proyectos documentados donde se identifiquen las acciones de mejora generadas, dichas acciones deben causar efectos positivos en el indicador de FCR, ISC y NPS, así como la reducción de las PQR atribuibles a las Operaciones.

EL CONTRATISTA debe garantizar en la atención de la Operación Tiendas Servicio la aplicación de guías de protocolos alineados con la estrategia de servicio de la compañía para la atención de los contactos e interacciones de los clientes, guías que permitirán a los Analistas orientarse automáticamente en la gestión de los contactos de acuerdo con unos lineamientos específicos para la operación, sin que estos tengan que ceñirse a la lectura textual de guiones.

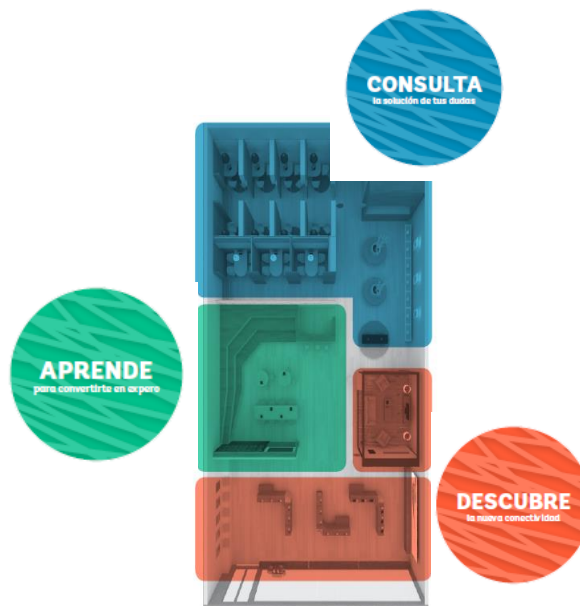
3.7. DESCRIPCION TIENDAS

Las tiendas actuales, sus horarios y direcciones están publicados en el link <https://etb.com/centrosexperiencia/>, se tiene la siguiente distribución:

3.7.1. TIENDAS PROPIAS

La gestión de las tiendas puede estar bajo la responsabilidad de 2 o más proveedores, al inicio de la operación se entregará el modelo de gobierno y manual de convivencia.

Están estructuradas de la siguiente manera:



ZONA CONSULTA: Corresponde a la zona de recepción de clientes y la identificación de sus requerimientos y necesidades. Atiende los trámites cortos de autogestión y/o auto atención. En esta zona se tiene un sistema de asignación automática de turnos tipo Digiturno. El turno es asignado una vez el cliente pasa por un proceso de filtro donde se identifica la necesidad del cliente o si el cliente así lo prefiere puede auto-atenderse. A través de preguntas previamente definidas se indaga y clasifica la verdadera petición del

cliente para lograr una tipificación precisa y orientar eficientemente la atención. Una vez asignado el turno los clientes, son atendidos en los módulos de atención.

ZONA DESCUBRE: Espacio destinado a gestionar los requerimientos de compras y exhibición de productos de acuerdo con la distribución automática del aplicativo de asignación de turnos de ventas tipo Digiturno. Una vez asignado el turno los clientes son atendidos por el perfil Analista de ventas quienes deben utilizar los recursos disponibles para que el cliente interactúe y experimente con los productos y servicios de ETB y tome la decisión de compra. Actualmente esta zona está en las tiendas: Kennedy, Centro y Chico

ZONA APRENDE: Espacios destinado al conocimiento, al aprendizaje para aprovechar todo el potencial de los productos y servicios de ETB. El cliente es atendido por el servicio turno de Experto. No requiere asignación de turno.

3.7.2. TIENDAS EN RED CADE

La RED CADE está administrados por la Alcaldía de Bogotá, en los cuales existe presencia institucional de todas las empresas Distritales.

Están estructuradas de la siguiente manera:

ZONA CHECK IN: Corresponde a la zona de recepción de clientes y la identificación de sus requerimientos y necesidades. En esta zona se tiene un sistema de asignación automática de turnos tipo Digiturno. Este proceso es realizado por un funcionario de la Alcaldía.

ZONA DE ATENCIÓN. Una vez asignado el turno, los clientes son atendidos por el perfil de Analista de experiencia de servicio.

Los Analistas de ventas se encuentran ubicados en diferentes espacios asignados por la alcaldía.

3.7.3. TIENDAS EN REGIONALES

ZONA CONSULTA: Corresponde a la zona de recepción de clientes y la identificación de sus requerimientos y necesidades. Atiende los trámites cortos de autogestión y/o auto atención. En esta zona se tiene un sistema de asignación automática de turnos tipo Digiturno. El turno es asignado una vez el cliente pasa por un proceso de filtro donde se identifica la necesidad del cliente o si el cliente así lo prefiere puede auto-atenderse. A través de preguntas previamente definidas se indaga y clasifica la verdadera petición del cliente para lograr una tipificación precisa y orientar eficientemente la atención.

Una vez asignado el turno los clientes, son atendidos en los módulos de atención. Los Analistas de ventas se encuentran ubicados dentro de la tienda y la cantidad obedece al pronóstico pactado con ETB.

3.8. DESCRIPCION BACK ASEGURAMIENTO SERVICIO

A continuación, se detallan los grupos de aseguramiento de la experiencia:

Aseguramiento_ cierre de ciclo: Realizan el seguimiento y la gestión punta a punta de algunos procesos críticos de negocio de ETB, recibidos por cualquier canal de ETB, los

cuales garantizan el cierre de ciclo. Este equipo es el encargado de realizar seguimiento, gestión y contacto con el cliente para garantizar la efectividad y cierre a satisfacción de la solicitud del cliente, de los requerimientos radicados por los diferentes canales de atención de ETB.

Aseguramiento Escalamientos: Actividad correctiva y responsable de gestionar los trámites o requerimientos que los canales de atención no pueden realizar porque requiere un mayor nivel de especialización o se presenta algún error en las aplicaciones de ETB impidiendo hacer el registro o finalización a satisfacción. En este caso, se recibe el escalamiento de los canales de atención a través de las herramientas definidas. Una vez analizado se procede a: gestionar solución gracias a los niveles de autorización o perfiles asignados, escalar a un tercer nivel o devolverlo a los canales de atención si es un error del proceso.

Aseguramiento Pedidos: Actividad preventiva que consiste en realizar seguimiento a los pedidos posventa registrados en los sistemas de ETB y su estado. En el caso de encontrar inconsistencias se debe ejecutar el proceso correspondiente para corregir la transacción y completarla oportunamente, es decir no generar impacto al cliente final.

Aseguramiento, Registro y Desbloqueo: Actividad operativa encargada de gestionar los trámites de registro de equipos solicitados por los clientes a través del portal <https://etb.com/registolmei.aspx>. Adicionalmente realizan la verificación y desbloqueo de equipos radicados por las tiendas de experiencia.

Aseguramiento Posventa agenda: Actividad correctiva responsable de tomar el 100% de las visitas técnicas programadas de posventas y realizar las siguientes tareas:

- Revisar el listado de visitas y validar que estén agendadas en el libro de trabajo
- Confirmar con el cliente la visita a través de contacto telefónico (fijo/celular). Los recursos para dicha contactación deben ser suministrado por EL CONTRATISTA.
- Hacer seguimiento a la visita: Recepción del cierre del técnico a través del medio establecido y confirmación del servicio con el cliente
- Realizar cierre de ciclo confirmando dos días después de la visita la mejora del servicio y evaluación de satisfacción del cliente

Aseguramiento Ofertas: Actividad preventiva encargada de garantizar que los pedidos asociado a una oferta se cumplan en las diferentes herramientas, asegurando la promesa de valor al cliente en los términos y condiciones pactados.

Aseguramiento Bajas: Acción preventiva responsable de cumplir con el envío en los tiempos regulatorios y de acuerdo con los procesos establecidos garantizando la cancelación de servicios.

Aseguramiento Portabilidad Saliente: Actividad operativa encargada de revisar con base en el proceso establecida para la aceptación o rechazo de las portabilidades numéricas solicitadas por los clientes en otros operadores a través del proceso centralizado del corte inglés, cumplimiento los tiempos establecidos regulatoriamente.

Los principales servicios ofrecidos en la operación Tiendas_ Atención presencial son:

- Información General que contempla asesoría al cliente en uso de productos y servicios,

estados de trámites y solicitudes, fechas de pago y temas relacionados con el proceso de facturación, entre otros.

- Atención de trámites de servicio que contempla el ingreso y gestión de solicitudes cambios de plan fija, cambios de plan móvil (pospago a pospago, pospago a prepago) solicitudes de cambios de descuentos, ajustes de facturación, reportes de daños y cancelación de productos y servicios, entre otros.
- Atención de información y recepción de peticiones, quejas y reclamos de facturación de productos y servicios de ETB.
- Radicar las PQR de los clientes pertenecientes al segmento grandes clientes siguiendo el proceso establecido.
- Asesoría Comercial
- Gestión de fidelización, rentabilización y retención de clientes.
- Soporte técnico de los productos y servicios de ETB.
- Servicio técnico. EL CONTRATISTA debe contemplar la logística requerida para salvaguardar los terminales móviles dejados por el cliente para reparación, así como el manejo de los equipos Loaner, Seed stock DOA y DAP.
- Acompañamiento a las actividades solicitadas por las áreas de: Procesos, Entrenamiento, Comunicaciones y Aseguramiento de Transacciones para mejorar los procesos.
- Potencializar los servicios de self service o Autogestión, en las tiendas
- ETB podrá añadir/eliminar otros procesos en la medida que las características del negocio lo requieran.

Los principales servicios ofrecidos en la operación Back Aseguramiento son:

- Aseguramiento de trámites de servicio y ventas que contempla la gestión de solicitudes de ventas, cambios de plan, cambios de descuentos, ajustes de facturación, reportes, cancelación de productos y servicios, entre otros. Realizando cierre de ciclo a los trámites.
- Realizar el seguimiento y la gestión punta a punta de algunos procesos críticos de negocio de ETB, recibidos por cualquier canal de ETB, los cuales garantizan el cierre de ciclo.
- Realizar seguimiento, gestión y contacto con el cliente para garantizar la efectividad y cierre a satisfacción de la solicitud del cliente y de los requerimientos radicados por los diferentes canales de atención de ETB.
- Gestión y seguimiento a escalamientos realizados a otras áreas, con el fin de dar cumplimiento y completitud a los tramites de servicio y ventas realizados por los diferentes canales de atención de ETB.
- Aseguramiento de fidelización, rentabilización y retención de clientes.
- Gestión de agendamiento y seguimiento de cumplimiento de agendas para los trámites de venta y posventa ingresados por los diferentes canales de atención de ETB.
- Acompañamiento a las actividades solicitadas por las áreas de: Procesos, Entrenamiento y Comunicaciones.
- Servicios adicionales para el apoyo, control y gestión de aseguramiento en las diferentes áreas de Negocio de servicio y ventas.
- ETB podrá añadir/eliminar otros procesos en la medida que las características del negocio lo requieran.

3.9. RÁFICO DE AFLUENCIA DE CLIENTES Y VOLUMEN CASOS GESTIONADOS

El tráfico de cada uno de los puntos de atención (por tienda y tipificado) y los casos atendidos por la operación Back Aseguramiento se detallan en el **Anexo 1. Detalle tráfico y transacciones**. Para el dimensionamiento de las operaciones descritas en este documento, EL CONTRATISTA debe tener en cuenta la información de dicho anexo.

3.10. PROCESOS OPERATIVOS

3.10.1. DIMENSIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y ASIGNACIÓN DE TURNOS

EL CONTRATISTA debe estar en capacidad, de asumir el dimensionamiento automatizado de los recursos de personal, tecnológicos y todos aquellos a que haya lugar para la prestación del servicio de acuerdo con los históricos (tráfico y transacciones), TMA, TME y demás variables propias de las Operaciones. También se deben considerar las metas de indicadores, novedades programadas de cada tienda, cambios en los procesos de atención que generen aumento o disminución de tráfico. Se debe aplicar dicho dimensionamiento para los grupos de Aseguramiento (histórico dinámico a medida que avanza el tiempo de gestión de la operación).

EL CONTRATISTA debe contar con el recurso necesario para poder responder a las solicitudes de análisis de pronósticos y dimensionamientos de cada una de las Operaciones para asegurar la reacción oportuna que requiera la situación.

ETB suministrará a EL CONTRATISTA la información cualitativa sobre eventos (promociones y otras actividades) que puedan afectar el comportamiento del volumen de transacciones o TMA para la realización de las proyecciones de corto, mediano y largo plazo.

EL CONTRATISTA debe comprender el volumen histórico de las Operaciones, el TMA, los reductores y debe pronosticar el volumen futuro para cada punto de atención con la frecuencia que sea apropiada.

En la ejecución, EL CONTRATISTA debe contar con la capacidad de mantener los niveles e indicadores diarios y mensuales pactados para el tráfico y transacciones que se presenten. Todos los resultados diarios aplican para el cálculo del indicador mensual, así como para la aplicación de los menores valores a pagar. EL CONTRATISTA debe contar con la capacidad de mantener los indicadores pactados con un rango de variabilidad $\pm 10\%$ en las variables que afecten el cumplimiento del nivel de servicio, ANS de aseguramiento. Para las Operaciones, EL CONTRATISTA debe ejecutar las siguientes actividades:

- Elaborar el pronóstico utilizando un modelo cuantitativo soportado en un software de programación para las Operaciones, que incluya los parámetros de entrada que impacten la operación, los cuales son pronosticados por el mismo sistema.
- Realizar el proceso de dimensionamiento y pronóstico por medio de modelos probabilísticos, análisis de colas y otras herramientas estadísticas que den la precisión y confianza requerida.
- Usar un modelo cuantitativo para determinar la cantidad de personal requerido (plan de capacidad), se debe realizar con la anticipación necesaria teniendo en cuenta los procesos de reclutamiento y formación de personal.

- Programar y asignar los turnos del personal (para el dimensionamiento de mallas dinámicas de turnos) que se requiere para cumplir con las metas entregadas por ETB, los indicadores de servicio y ANS de back aseguramiento,
- Revisar semanalmente el pronóstico y dimensionamiento, con el fin de detectar desviaciones y realizar las correcciones pertinentes a las mallas de turnos o demás variables que estén impactando a la operación.
- Informar y documentar los incrementos y/o reducciones en los contactos o transacciones que se presenten en cada una de las Operaciones, considerados como atípicos (por días y tipologías que determinen el requerimiento real del cliente), para ser incluidos en los históricos de manera ajustada (matemáticamente), de cara a que los pronósticos y dimensionamientos realizados con la información derivada de las operaciones corresponda a escenarios reales.
- Presentar la precisión de los pronósticos en cuanto a volumen de transacciones y TMA. Debe ser calculada a nivel de intervalo (media hora).
- Detallar y tomar las acciones encaminadas a reducir y/o minimizar tanto el sobre-dimensionamiento como el sub-dimensionamiento de recursos en cada una de las operaciones. Esto lo debe realizar de manera anticipada para cada semana.
- Realizar una reunión de planificación diaria cada mañana para analizar “que sucedió ayer” y “que creemos que sucederá mañana” para tomar las medidas preventivas y ajustar los recursos a fin de alcanzar mejor los objetivos.
- Diseñar planes de contingencia para reaccionar frente a problemas estándar, ejemplo: aumento/disminución del TMA, aumento/disminución del volumen, aumento/disminución de reductores. Todo el personal debe estar capacitado y en capacidad de implementar las contingencias diseñadas cuando se requiera.

EL CONTRATISTA debe contar con estrategias en tiempo real involucrando acciones de planificación y programación de personal de corto plazo cuando el plan para el día y/o semana presente variaciones frente a los pronósticos iniciales. Se requiere la toma de acciones durante el día cuando el desempeño real es significativamente diferente de los supuestos utilizados para crear el pronóstico o cuando se presenten condiciones anormales en la(s) Operación(es).

El pronóstico elaborado por EL CONTRATISTA y aprobado por ETB, será la base definitiva para aplicar los desvíos del +10% para efectos de justificaciones.

EL CONTRATISTA presentará justificaciones (incluyendo tipologías atendidas) con los desvíos superiores del + 10%, en el volumen de contactos y transacciones pronosticados en el mediano plazo, las cuales sólo se tendrán en cuenta sí EL CONTRATISTA cumple con la malla de turnos contemplada en el pronóstico y con el TMA objetivo. Para los días con justificación aceptada se deja el día con el valor de la meta cumplida.

3.10.2. TIIFICACIÓN DE CONTACTOS PRESENCIALES - TRANSACCIONES DE BACK ASEGURAMIENTO

EL CONTRATISTA debe garantizar que en todas las operaciones se registre el cien por ciento (100%) de las interacciones o transacciones con los clientes en la herramienta SUMA y que corresponda con el número de clientes registrados en digiturno o casos escalados por gestor. Se deben diligenciar con calidad todos los campos definidos en las herramientas. El no registro de la totalidad de las interacciones o transacciones se considera un error operativo el cual será descontado.

EL CONTRATISTA debe garantizar la calidad en un noventa y ocho por ciento (98%) en el registro de las interacciones o transacciones de los clientes en la herramienta SUMA y/o gestión propia de las operaciones.

EL CONTRATISTA debe publicar de manera diaria y consolidada (acceso web) para cada una de los puntos de atención de las operaciones, un reporte de tipificación de las interacciones o transacciones acompañado de un análisis del comportamiento con base en el reporte de tipificación donde se evidencie la evolución y tendencias de la naturaleza de los contactos o transacciones.

Las tipificaciones pueden tener uno o más niveles según el proceso que ETB requiera. ETB podrá redefinir y simplificar la tipificación de los contactos o transacciones en el momento en que lo estime conveniente.

3.10.3. REGISTRO DE INTERACCIONES O TRANSACCIONES

EL CONTRATISTA debe garantizar en la atención de las Operaciones el registro de la totalidad de las interacciones o transacciones con los clientes en la herramienta de gestión de la Compañía y en las demás aplicaciones de ETB puestas a disposición de EL CONTRATISTA para la realización de la gestión correspondiente a la operación.

EL CONTRATISTA debe garantizar la calidad del registro de las interacciones o transacciones de los clientes en los sistemas de ETB, de tal manera que dicho registro contemple toda la información del cliente de acuerdo con las políticas vigentes establecidas por ETB.

3.10.4. NOTIFICACIONES NOVEDADES OPERATIVAS

EL CONTRATISTA debe reportar a ETB todas las novedades que se registren en las operaciones (operativas, de personal, administrativas, tecnológicas) que impacten el cumplimiento de indicadores y la experiencia de cliente de manera inmediata a su ocurrencia a través de correo electrónico dirigido a los supervisores de la Operación. En el caso de no tener el reporte solicitado no se tendrá en cuenta como justificación.

3.10.5. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTOS, SERVICIOS O PROCESOS DE ATENCIÓN

EL CONTRATISTA, derivado de la información entregada por ETB debe documentar e implementar los procesos necesarios en relación con los productos y servicios de ETB, para que a su vez sean ejecutados al interior de la atención de la Operación, así como aquellos relacionados con las actualizaciones y cambio de políticas, de tal manera que se ejecuten eficientemente los procesos y se cumplan los indicadores establecidos para la operación. Dicha información debe estar publicada para consulta en las Bibliotecas destinadas para tal fin.

ETB puede implementar nuevos procesos de auto atención buscando eficiencias en el modelo operativo de la tienda e incrementar los niveles de satisfacción de los clientes, dichas implementaciones pueden variar el tráfico de contactos de la tienda, EL CONTRATISTA debe estar en la capacidad de ajustar los recursos de acuerdo con las variaciones generadas.

EL CONTRATISTA debe estructurar cronogramas detallados para el cumplimiento de los requisitos logísticos (por ejemplo, instalación de infraestructura, desarrollo de software y vínculos de datos, contratación y capacitación de personal, entre otros) de tal manera que la Operación implemente los nuevos procesos o las actualizaciones en la fecha que ETB determine.

ETB, de acuerdo con las necesidades de la atención de la Operación, puede realizar cambios a nivel de sus herramientas de gestión, por tanto, EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de adaptar en los tiempos requeridos los procesos en términos logísticos y tecnológicos para la eficiente gestión de las Operaciones.

EL CONTRATISTA debe realizar auditorías en las diferentes etapas de implementación de los nuevos procesos hasta lograr el cumplimiento de los indicadores impactados por dicha implementación, asegurando que estos están bajo control y con el fin de verificar que el nuevo producto, programa o proceso satisface los requisitos de ETB y se orienta a generar en el cliente experiencias positivas y de satisfacción. Los resultados deben ser presentados junto con los planes de acción requeridos en los Comités de seguimiento definidos.

EL CONTRATISTA, en un eventual proceso de implementación de nuevos servicios y Operaciones, debe ofrecer un plan detallado en el cual se involucre tanto a ETB como a EL CONTRATISTA e indicando: fases, tiempos y personal requerido para todas las actividades (desde el prediseño hasta la puesta en producción y seguimiento). Este plan detallado debe estar acompañado por un cronograma para que sea aprobado por ETB y una vez aprobado debe ser de estricto cumplimiento. En el caso de presentarse impactos por el no cumplimiento del cronograma, los costos asociados serán asumidos por el CONTRATISTA. Se debe entregar un mapa de riesgos asociados a un eventual proceso de migración, implementación y puesta en producción.

3.11. PROCESOS DE APOYO

3.11.1. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

EL CONTRATISTA debe cotizar los siguientes servicios:

Servicio Atención PQR_Básico
Servicio Atención PQR_Intermedio
Servicio Atención PQR_Avanzado
Servicio Atención PQR_Experto
Servicio Coordinación Administrativa
Servicio Coordinación Operativa

Dicha cotización debe incluir todos los costos que conllevan el cumplimiento de los requisitos contemplados en el presente proceso, indicando los valores a remunerar a cada uno de los servicios anteriormente detallados.

El proceso de selección del personal es responsabilidad exclusiva de EL CONTRATISTA. ETB requiere que EL CONTRATISTA garantice que el personal a su cargo se encuentre debidamente seleccionado, capacitado, que sea idóneo para cumplir a cabalidad con la prestación de los servicios contratados de forma eficiente dentro de los plazos previstos, además no deber estar vinculado bajo la modalidad de contrato de aprendizaje.

EL CONTRATISTA debe garantizar una metodología eficaz y eficiente para el Reclutamiento de personal, asegurando la divulgación de la demanda laboral al mercado de recursos humanos interno y externo, con todas aquellas oportunidades de empleo que sean necesarias para el óptimo funcionamiento de las Operaciones.

EL CONTRATISTA podrá contar con bases de datos de personal (a todo nivel de la operación) previamente consolidadas y clasificadas, de cara a garantizar tiempos reducidos del proceso de reclutamiento.

EL CONTRATISTA puede realizar reclutamiento interno en las Operaciones de ETB previo aviso y de otros clientes de EL CONTRATISTA para el cubrimiento de vacantes de la operación, de tal forma que no se afecte ninguna operación de ETB con dichos movimientos o reclutamiento externo.

EL CONTRATISTA debe garantizar en el proceso de reclutamiento interno, en las Operaciones de ETB o de otros clientes, no considerar personal retirado por bajo rendimiento (indicadores personales de cumplimiento) situaciones de fraude o mala conducta. Para cambios de personas entre Operación se debe tener en cuenta los resultados de indicadores de desempeño.

EL CONTRATISTA debe vincular a las Operaciones, a los candidatos una vez estos hayan pasado su proceso de capacitación inicial y superen las actividades de evaluación descritas en el presente documento, en el caso de candidatos migrados de otras operaciones con conocimiento y experiencia en los procesos de la campaña ETB, se debe adelantar una evaluación de diagnóstico y preparar un plan de capacitación acorde con los aspectos a fortalecer, este plan debe ser aprobado por ETB. Los trámites de contratación no deben superar 15 días calendario.

EL CONTRATISTA debe cumplir con los requerimientos de personal de acuerdo con el dimensionamiento previamente acordado con ETB y deben contar con todos los recursos para desempeñar su rol dentro de las operaciones (computador, usuarios, etc...). Se debe garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio e indicadores de las Operaciones, garantizando el número de personas requeridas para las Operaciones. EL CONTRATISTA debe generar e implementar planes de acción para garantizar la prestación del servicio en los niveles de calidad y oportunidad establecidos.

EL CONTRATISTA asumirá la contratación directa y administración del personal necesario para la gestión de las Operaciones, de tal manera que ETB no asuma ningún vínculo laboral con el personal contratado por EL CONTRATISTA. ETB espera que EL CONTRATISTA cuente con un plan de beneficios que mejore los indicadores de rotación, adherencia y excelencia de servicio.

Para efectos de los cálculos de las tarifas, de acuerdo con cada modalidad de contratación, EL CONTRATISTA debe garantizar la contratación directa de los servicios para las Operaciones. EL CONTRATISTA debe especificar en la presentación de la oferta la estructura salarial por cada uno de los servicios a cotizar.

EL CONTRATISTA debe garantizar el cumplimiento de la estructura requerida para la adecuada gestión de la operación. En caso de incumplimiento de los perfiles pertenecientes al staff se penalizará la factura total de todas las operaciones, el detalle del staff en la siguiente tabla:

Gerente Operación	de	Uno (1). No exclusivo para ETB. En el caso de ser compartido no debe ser con clientes competencia de ETB.
Director Operación	de	Uno (1). Exclusivo para ETB
Jefe Experiencia	de	Uno (1) Se debe asignar uno por cada 10 puntos de atención o grupos de aseguramiento.
Monitor de calidad		Cantidad requerida para cumplir con las muestras contractuales definidas por calculadora COPC
Formador		Un (1) formador por cada veinte y cinco (25) personas contratadas
Controller		Uno (1) para toda la Operación Tiendas ETB

Los servicios operativos para la gestión de los procesos de atención, se detallan en la siguiente tabla:

Servicio Coordinación Administrativa		Tiendas: un (1) Coordinador por cada tienda. Aseguramiento Un (1) Coordinador por cada treinta (30) analistas Regionales Dos (2) Coordinadores para las regionales asignadas Red CADE y Súper CADE Un (1) Coordinador por cada tres puntos. Las cantidades definidas pueden disminuir o aumentar por solicitud expresa de ETB
Servicio Coordinación Operativa		Tiendas: un (1) Líder Operativo por cada tienda. Aseguramiento Un (1) Líder Operativo por cada treinta (30) analistas Regionales NA Red CADE y Súper CADE NA Las cantidades definidas pueden disminuir o aumentar por solicitud expresa de ETB.
Servicio Atención PQR		Su demanda obedece al pronóstico aprobado por las partes
Servicio atención zona aprende		Tres (3) para las tiendas con zona prende

EL CONTRATISTA debe garantizar la implementación de un plan carrera o proyecto de formación individual con sus colaboradores de las Operaciones, que les permita desarrollar sus habilidades y recibir formación para suplir las vacantes provisionales o definitivas que se presenten. Este proceso debe ser continuo y tener un seguimiento periódico considerando perfil requerido para el cargo a desempeñar, antigüedad del trabajador, histórico de cumplimiento de las metas definidas, objetivos, matriz DOFA, necesidades de capacitación, entre otros.

3.11.2. SERVICIOS

Para asegurar la calidad en la prestación del servicio y sin perjuicio de la autonomía y de la responsabilidad que recae en EL CONTRATISTA, el personal con el cual proveerá el servicio debe cumplir con las condiciones académicas y de experiencia mínimas descritas en el Anexo **No. 11. Especificaciones técnicas servicios**

EL CONTRATISTA debe dar cumplimiento a cabalidad con los servicios requeridos por las

Operaciones. El personal contratado debe presentar los mejores niveles de cumplimiento en cuanto a las competencias requeridas: educación, formación, experiencia y habilidades.

Con el objetivo de ajustar de manera permanente las especificaciones de los servicios de las Operaciones, de cara a obtener evolución en los resultados derivados de la gestión, EL CONTRATISTA entregará a ETB en los Comités Mensuales de Negocio un informe como mínimo con la siguiente información:

- Indicador de Rotación de personal
- Motivos de retiro por servicio
- Estudios, formación, Edad de los servicios que se retiran de la operación
- Estudios, formación, Edad de los servicios con mejores resultados operativos
- Condiciones socio-demográficas adicionales de los servicios que se retiran de la operación y de los servicios con mejores resultados operativos (genero, padres o madres cabeza de familia, dependencia o independencia económica, entre otros)
- Nivel de competencias por servicio

Durante la ejecución del contrato y previo el visto bueno del ordenador del gasto, ETB podrá solicitar nuevos servicios o modificar los inicialmente establecidos si la operación así lo requiere, EL CONTRATISTA debe garantizar el cumplimiento de los indicadores asociados a las nuevas implementaciones. El tiempo será definido en común acuerdo, teniendo en cuenta la dimensión de los cambios solicitados.

EL CONTRATISTA debe evidenciar la ejecución de los procesos vinculando personal con todas las competencias y habilidades definidas, previa la vinculación a la operación. Se debe:

- a) Establecer metas mínimas de desempeño relacionadas con los servicios definidos, el personal que obtenga calificaciones en el umbral mínimo debe ser capaz de desempeñarse satisfactoriamente en su rol.
- b) Contar con documentación (exámenes, resultados, fechas) que puedan ser auditables.
- c) Estructurar planes de acción para el personal que falla en demostrar las habilidades y los conocimientos requeridos.
- d) Re-verificar anualmente las habilidades y conocimientos de acuerdo con el servicio definido
- e) Re-verificar habilidades y conocimientos en función de cambios.
- f) El personal que no cumplan los requisitos de los servicios establecidos debe ser retirados de inmediato de las operaciones.

3.11.3. UNIFORMES

EL CONTRATISTA debe dotar al personal que este en contacto con clientes de un uniforme completo de acuerdo con las especificaciones de diseño, calidad y cantidad indicadas por ETB. Estas especificaciones se detallan en el **Anexo No 2. Especificaciones Uniformes Operación Tiendas ETB** y pueden cambiar anualmente. Dicha dotación se debe entregar a todo el personal que haga parte de la operación de Tiendas (incluido el Coordinador), sin importar el número de horas laboradas. EL CONTRATISTA debe presentar a ETB los prototipos para su aprobación previa la elaboración final.

Todo funcionario que ingrese a la operación de atención Operación Tiendas ETB debe estar

debidamente uniformado (uniforme nuevo) desde el primer día, EL CONTRATISTA tiene la obligación de establecer políticas internas para el mantenimiento y limpieza de los uniformes garantizando que su personal tenga una buena presentación personal.

EL CONTRATISTA debe renovar los uniformes como parte de la dotación y de acuerdo con el requerimiento de ETB cada cuatro meses.

Por seguridad, el recurso que se retire de la operación por cualquier causa debe regresar el uniforme, logística que será definida por EL CONTRATISTA buscando la destrucción de las prendas que tengan el logo de ETB.

Para los grupos de Back Aseguramiento no se requiere dotar con uniforme, sin embargo, EL CONTRATISTA tiene la obligación de establecer políticas internas para garantizar que su personal tenga una buena presentación.

3.11.4. TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

EL CONTRATISTA debe asumir bajo su costo las capacitaciones de su personal tanto nuevo (traslados horizontales o externos) como ya contratado, considerando que como prestador del servicio es su obligación capacitar de manera permanente a todo el personal. Los temas de estas capacitaciones serán previamente autorizados por ETB.

Se establece un mínimo de diez (10) horas mensuales de capacitación presencial por operación y para cada uno de los servicios contratados por EL CONTRATISTA, sin que estas generen costos adicionales a ETB. Los temas de estas capacitaciones serán previamente autorizados por ETB, se excluyen los refuerzos que EL CONTRATISTA debe realizar a sus analistas originados por las inconsistencias o aprendizaje deficiente. Para tiempos por encima de las diez (10) horas mínimas de capacitación y previa solicitud y aprobación por parte de ETB, se pagarán horas adicionales de capacitación a EL CONTRATISTA, las cuales deben ser programadas con un tiempo mínimo de un mes o de común acuerdo entre las partes debido a las implicaciones en el resultado de los indicadores. Los analistas en jornada de capacitación deben loguearse en el aplicativo indicado.

EL CONTRATISTA debe implementar diferentes modalidades y metodologías para la capacitación de los analistas de las Operaciones, bien sea magistral, E-learning, prácticas, dinámicas, juego de roles de las Operaciones, entre otras metodologías que se usan en el mercado (con enfoque en la andragogía) y definir e implementar por iniciativa propia aquellas que de acuerdo con su experiencia generen los mejores resultados.

EL CONTRATISTA debe realizar las capacitaciones dentro de los tiempos establecidos, (para los Analistas ya contratados) y en las salas de capacitación en las condiciones descritas en el presente documento y la dotación de las mismas para la realización de las capacitaciones.

EL CONTRATISTA debe garantizar que los formadores cumplan con el perfil específico mínimo requerido por ETB de acuerdo con el **Anexo No. 11. Especificaciones técnicas servicios.**

EL CONTRATISTA debe garantizar a ETB que cuenta con un proceso de backup de personal de formación de cada una de las operaciones con disponibilidad permanente para garantizar el cumplimiento de la ratio de entrenador por número de Analistas y el

cumplimiento del cronograma de capacitación.

EL CONTRATISTA debe cumplir con las siguientes consideraciones que rigen la relación en materia de Capacitación.

3.11.4.1. CAPACITACIÓN INICIAL

EL CONTRATISTA debe garantizar que todos los servicios antes de pasar a laborar en las Operaciones pasen por un programa de inducción y por un proceso de capacitación y entrenamiento, con conocimiento y práctica de las herramientas de gestión que garantice los resultados de las operaciones. EL CONTRATISTA es el responsable de la solicitud a ETB de los usuarios y contraseñas para el uso de las herramientas de gestión propias de ETB.

El proceso de transferencia de conocimiento e información inicial de ETB se debe realizar de acuerdo con la programación entregada (tiempos y temas), se debe dictar una (1) hora diaria de temas relacionados con experiencia al cliente (comunicación asertiva, escucha activa, actitud de servicio, momentos de verdad, inteligencia emocional, entre otros) actividades que no deben generar costos a ETB.

Previo al inicio de la prestación del servicio de gestión y administración de las Operaciones por parte de EL CONTRATISTA, ETB impartirá la primera sesión de divulgación de contenidos propios de productos, servicios y procesos a los Formadores de EL CONTRATISTA (garantizando la asistencia de los formadores y sin que esta actividad genere vínculo laboral alguno para ETB) con el objetivo que los formadores de EL CONTRATISTA repliquen posteriormente las capacitaciones de manera permanente a las Operaciones.

ETB entregará a EL CONTRATISTA toda la información necesaria para la realización de las Capacitaciones, sin embargo, EL CONTRATISTA debe ser el encargado de tomar esta información y adecuarla para las capacitaciones a su personal (de acuerdo con sus metodologías de capacitación), de tal manera que sea fácilmente comprensible por ellos.

EL CONTRATISTA debe garantizar, desde el inicio, la formación y entrenamiento del personal de las Operaciones en el manejo de herramientas ofimáticas, herramientas de Operaciones, herramienta de EL CONTRATISTA y técnicas en Gestión Comercial, Servicio al Cliente, ortografía y redacción, entre otros. Adicionalmente, EL CONTRATISTA debe garantizar que el personal del staff es contratado desde el primer día de capacitación

EL CONTRATISTA después de la sesión de divulgación de contenidos por parte de ETB y previo al inicio de la operación y durante toda la prestación del servicio se encargará de la inducción, capacitación y entrenamiento de productos, servicios y procesos al personal de las Operaciones, garantizando la cobertura necesaria y calidad de este proceso, de cara a que en la operación se cumplan los indicadores. EL CONTRATISTA debe garantizar la planeación y coordinación de todo el proceso logístico para la realización de las capacitaciones (se entiende por logística proveer y adecuar salas de conferencia o reuniones, salas de simulación o de ejercicios y prácticas con computadores adaptados con los aplicativos establecidos para la operación y salones de capacitación dotados de todos los elementos requeridos en el presente documento y aquellos que se requieran de manera adicional de acuerdo con la naturaleza de las capacitaciones, como herramientas virtuales para las capacitaciones que se realicen a distancia).

En caso que ETB decida asumir la función de transferencia de conocimiento de forma directa o mediante un tercero, EL CONTRATISTA garantizará el proceso logístico para la realización de la transferencia de conocimiento sin generar costo adicional para ETB.

La capacitación dictada por el CONTRATISTA se debe realizar por procesos y se debe entrenar con cronometro al Analista en el cumplimiento del TMA por cada proceso definido.

3.11.4.2. PERIODO DE PERFECCIONAMIENTO Y OBSERVACIÓN

EL CONTRATISTA debe garantizar que posterior al proceso inicial de capacitación y previa presentación de una prueba de Pre-certificación de conocimientos, en la cual los Servicios deben obtener mínimo una calificación de 85/100 (resultados que deben ser entregados a ETB), los Analistas pasan a un periodo de treinta días (30) días calendario llamado Perfeccionamiento y Observación.

En el periodo de Perfeccionamiento y Observación los Analistas deben estar bajo la supervisión especial del coordinador, el equipo de calidad y formación. Al terminar el periodo de Perfeccionamiento y Observación, los Analistas son considerados como Analistas antiguos para efecto de la medición de indicadores.

Este procedimiento podrá ser ajustado entre las partes de acuerdo a las propuestas para buscar mejores resultados.

3.11.4.3. CERTIFICACIÓN PRE-OPERATIVA

EL CONTRATISTA debe garantizar que durante el proceso de Perfeccionamiento y Observación el Analista presente una evaluación:

EL CONTRATISTA debe garantizar a ETB que solo contratará el personal que curse y apruebe el proceso de capacitación inicial, y sea certificado con:

- Mínimo de 90/100 en su evaluación de conocimientos.
- Nota de calidad mínimo de 85%
- TMA +/- 20% respecto a la meta definida por proceso
- % solución en primer contacto 75%

Estas metas mínimas podrán ser modificadas por ETB según sus necesidades y serán comunicadas a EL CONTRATISTA indicando la fecha de aplicación de los cambios.

La certificación pre-operativa aplica adicionalmente para Coordinadores, Formadores y personal de calidad, con indicadores que midan su desempeño asociados con el servicio solicitado. Se requiere que EL CONTRATISTA presente una propuesta de la metodología para Certificación Pre-Operativa de estos roles.

3.11.4.4. CAPACITACIÓN PERMANENTE Y EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

Para el desarrollo de las réplicas de capacitación a las operaciones (capacitaciones permanentes de procesos, productos y servicios de ETB), EL CONTRATISTA debe utilizar diferentes métodos de entrega-socialización de la información a los Analistas y de la misma manera diferentes formas de evaluar y verificar el entendimiento al cien por ciento (100%)

de la información entregada. Se requiere que EL CONTRATISTA proponga las posibles alternativas de socialización de información basado en las mejores prácticas del mercado.

ETB realizará un filtro para seleccionar la información que se transferirá a la operación (información de modificación o actualización de procesos y condiciones de productos y servicios, promociones, nuevos procesos, productos o servicios), derivada de las capacitaciones realizadas por cualquier área de ETB que esté a cargo de socializar al grupo de Formadores. EL CONTRATISTA participará de manera permanente con ETB en la consolidación de esta información filtrada.

EL CONTRATISTA es el responsable y debe garantizar la capacitación del cien por ciento (100%) del personal que presta el servicio en las Operaciones en las actualizaciones o cambio de información que se requiera (Comunicados, Novedades, etc.), en un tiempo máximo de tres (3) días calendario, incluyendo sábados para temas NO URGENTES (a partir del momento en que EL CONTRATISTA recibe la información de parte de ETB). Para el caso de temas catalogados por ETB como URGENTES, EL CONTRATISTA debe hacerlo en un plazo máximo de dos (2) días calendario incluyendo sábados, de acuerdo con la metodología definida en el presente documento y las buenas prácticas de capacitación.

EL CONTRATISTA a través de su Líder de Entrenamiento debe elaborar un cronograma de capacitaciones y presentarlo semanalmente a ETB. EL CONTRATISTA debe garantizar el cumplimiento de dicho cronograma.

En las Operaciones se requiere comunicar y aplicar información de manera inmediata, ETB espera que EL CONTRATISTA proponga métodos para lograr la divulgación e implementación efectiva de dicha información.

ETB confirmará a la operación el grado de criticidad e importancia de la información que debe ser impartida a la operación, para que dentro de los tiempos establecidos toda la población sea cubierta y tenga claridad sobre la misma.

ETB podrá realizar las validaciones que considere pertinentes con el fin de verificar la correcta entrega de la información a las diferentes operaciones, en los tiempos establecidos.

Los formadores deben dedicar una (1) hora diaria de su tiempo a realizar apoyo en piso en los diferentes puntos de atención o grupos de gestión de cierre de ciclo y el porcentaje puede ser mayor si se presenta una contingencia (siempre debe existir la disponibilidad para apoyar a la operación).

El número de formadores por día se debe programar con una semana de antelación. Esta programación debe garantizar a ETB que siempre se contará con personas en piso para apoyo del Analista.

Las funciones del formador en piso son:

- Apoyar al analista mediante aclaración de dudas
- Orientar al Analista en la implementación de los procesos para solución de los requerimientos de los clientes
- Realizar monitoreo en línea y revisar casos que los Analistas están gestionando garantizando el cierre de ciclo

- Realizar retroalimentación al Analista frente a la gestión adelantada con el cliente (interno y externo), enfatizando en el trio de servicio ETB: Conocer al cliente, ser amable y resolver sus necesidades.
- Evidenciar aspectos que requieren refuerzo
- Preparar informe con los hallazgos comunes con el fin de establecer planes de mejora

El formador de apoyo en piso NO debe realizar labores de coordinación, no es un apoyo administrativo del coordinador ni debe realizar procesos operativos. Su función es de diagnóstico y fortalecimiento de conocimiento del Analista, asegurando la adherencia del Analista a los procesos establecidos.

Los formadores deben asistir a las reuniones que convoque ETB, así como a las pruebas de producto o comités internos con otras áreas. Para los nuevos sistemas que requieran capacitación, la logística y los costos de dicha capacitación serán asumidos por EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA debe proponer y desarrollar (de acuerdo con la naturaleza de los temas) ayudas de capacitación dinámicas y pertinentes (diferentes de presentaciones formales utilizadas en las capacitaciones) para la entrega de información a todo el personal, transferencia de conocimiento y formación de los mismos, considerando todos los sistemas de gestión o aplicaciones utilizadas por las Operaciones, de cara a mantener la calidad en la operación y cumplir con los indicadores.

EL CONTRATISTA debe garantizar los diferentes medios de información hacia la operación (Ej.: Intranet operativa, flash informativos y preturnos), para asegurar la permanente difusión de la información de actualizaciones y/o productos, procesos y servicios nuevos de ETB.

EL CONTRATISTA debe asegurar que la información de las capacitaciones llegue al cien por ciento (100%) de los Analistas que sean población objetivo de los programas de formación específicos definidos por ETB. Para esto EL CONTRATISTA debe llevar registro detallado de la asistencia de los Analistas a las capacitaciones y enviarlo a ETB posterior a la realización de las capacitaciones. EL CONTRATISTA podrá tomar las acciones disciplinarias y operativas necesarias para el personal que no asista a las capacitaciones (en su calidad de contratante del personal) y presentar así mismo reporte de dichas acciones a ETB.

EL CONTRATISTA debe proponer sistemas de evaluación donde se evidencie la comprensión y conocimiento de los temas presentados: garantizando el dominio de la información, la uniformidad y calidad del conocimiento, la actualización de la información suministrada al cliente y el manejo óptimo de la misma de cara a los procesos operativos. Adicional se debe contemplar evaluación de la gestión del formador.

EL CONTRATISTA debe enviar con cinco días calendario de antelación los cuestionarios a ETB, con el fin de ser avalado por el personal asignado de ETB, para su respectiva aplicación.

ETB tendrá la potestad de solicitar los resultados de las evaluaciones por persona, así como los cuestionarios, en el momento que lo necesite.

La evaluación debe incluir temas casuísticos, enfocados al portafolio de productos, comunicados internos y novedades recibidas por ETB publicadas en el mes o que aún se

encuentren vigentes de meses anteriores y en general temas tratados durante el mes inmediatamente anterior y al corte del ejecutado. De igual forma aplicar aquellas preguntas falladas que se tuvieron en el mes anterior y no se permitirán preguntas de temas administrativos.

En un lapso no mayor a tres (3) días calendario EL CONTRATISTA debe nivelar las personas que obtengan resultados de conocimiento inferiores a los mínimos aceptables, de tal manera que se garantice que el cien por ciento (100%) de los Analistas está sobre el mínimo requerido de 90/100. EL CONTRATISTA debe entregar a ETB estos resultados. En el caso que un Analista no logre el mínimo aceptable durante tres (3) meses consecutivos, sin tener en cuenta la calificación obtenida luego de las actividades de refuerzo, EL CONTRATISTA debe retirarlo de la operación.

EL CONTRATISTA debe garantizar la asistencia a las capacitaciones dictadas por ETB de los Jefes de Entrenamiento y Formadores. Adicional debe garantizar la participación en las réplicas de dichas capacitaciones de los Coordinadores, Analistas de Calidad, Jefes de Operación, Jefes de Calidad, y demás responsables de los procesos de apoyo.

3.11.4.5. REFUERZOS

ETB requiere que EL CONTRATISTA proponga metodologías para realizar los refuerzos de los Analistas con notas inferiores a las requeridas sobre cada temática, de tal manera que se garantice el nivel de conocimiento exigido y las capacidades de servicio exigidas por ETB.

EL CONTRATISTA mensualmente debe informar a ETB los nombres de las personas que requieren refuerzo, la metodología de dichos refuerzos y a quiénes se les ha aplicado el conducto regular de acuerdo con el rendimiento de los Analistas.

EL CONTRATISTA es el responsable de identificar la necesidad de refuerzos a la formación de los Analistas, así como de realizar los mismos de manera permanente y cuando así lo requiera las Operaciones.

En los casos en que el personal de las Operaciones requiera de refuerzos de conocimiento, EL CONTRATISTA debe asumir estas actividades sin afectar la normal gestión de las operaciones por este re-entrenamiento o actualización, toda vez que EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de garantizar los niveles de conocimiento y de calidad. Semanalmente EL CONTRATISTA debe enviar a ETB, informe de refuerzos e informes de transferencia que realiza ETB a los formadores. El informe de transferencia debe enviarse dos días después de recibir las capacitaciones por parte de ETB.

EL CONTRATISTA debe garantizar que el personal que ha salido a vacaciones, descansos o que se ha ausentado de la operación reciba los refuerzos de conocimientos y actualizaciones necesarios previo al inicio de la atención. EL CONTRATISTA debe presentar la metodología que utilizará para garantizar este requerimiento. Este procedimiento podrá ser ajustado entre las partes de acuerdo con propuestas para obtener mejores resultados.

EL CONTRATISTA debe entregar un informe de gestión de capacitación semanalmente y mensualmente a ETB, dentro de los cinco (5) días hábiles de cada mes, incluyendo el comportamiento para el personal de Analistas y Coordinadores (a nivel individual y a nivel

de toda la operación).

El informe de gestión semanal y mensual debe contener por lo menos la siguiente información con las respectivas evidencias para las Operaciones:

- Listado de capacitaciones indicando tiempos y modalidad de capacitación
- Informe de comunicados difundidos
- Porcentaje de asistencia a las capacitaciones por roles
- Resultados consolidados de las evaluaciones de capacitación por roles
- Programa de refuerzos dictados a la operación
- Resultados consolidados de las evaluaciones de los refuerzos de capacitación
- Preguntas en las que más han fallado
- Notas e indicadores individuales de evaluación de conocimientos mensual
- Notas e indicadores por operación de evaluación de conocimientos mensual
- Seguimiento y planes de acción para mejora de notas e indicadores
- Notas e indicadores de los formadores, coordinadores y equipo de calidad
- Programación de capacitaciones del siguiente periodo.

Los informes mensuales presentados para la operación deben incluir el comportamiento histórico de los últimos seis (6) meses.

ETB puede requerir la participación de representantes de EL CONTRATISTA en reuniones internas de gestión de casos, respuestas a los requerimientos, de operación y de mejoramientos propios de ETB, en temas relacionados con Capacitación o cualquier proceso relacionado con la gestión de las Operaciones.

3.11.4.6. CAPACITACIÓN ADICIONAL ESPECIALIZADA.

EL CONTRATISTA debe brindar a los formadores semestralmente un plan de capacitación adicional específico que contemple el desarrollo de habilidades claves para mejorar sus competencias, en temas como: comunicación asertiva, Liderazgo, Manejo de equipos, Actitud y aptitud del líder, pedagogía, resolución de casos críticos, entre otras.

EL CONTRATISTA debe informar semanalmente el plan de capacitación por público objetivo. Adicionalmente EL CONTRATISTA debe incluir como asistentes a dichas capacitaciones a los Coordinadores de ETB (sin que esto genere costos adicionales a ETB).

El programa de desarrollo para los Analistas, como mínimo debe incluir los siguientes temas:

- Servicio al Cliente (manejo de clientes difíciles, atención presencial, manejo de objeciones, escuchar, encontrar puntos de interés común, generar empatía, confianza y fidelidad.)
- Enfoque comercial
- Agresividad comercial. Buscando persuadir, liderar, reaccionar rápidamente al cambio, tomar riesgo, trabajar bajo presión y ser persistente.
- Comunicación asertiva
- Etiqueta atención presencial
- Redacción y ortografía
- Manejo de herramientas ofimáticas

- Motivación y desarrollo humano
- Autocontrol y autoconocimiento
- Crecimiento personal y plan de vida
- Técnicas de concentración
- Liderazgo y trabajo en equipo

3.11.4.7. E-LEARNING PLATAFORMA VIRTUAL DE CAPACITACIÓN

EL CONTRATISTA debe contar con plataformas virtuales de capacitación las cuales deben ser espacios de aprendizaje orientados a facilitar la experiencia de capacitación a distancia, fomentando un aprendizaje constante y actualizado a través de la interacción entre tutores y alumnos. Deben permitir flexibilidad para que el personal estudie en cualquier momento o lugar, ofreciendo una gran disponibilidad en cuanto a tiempo y ritmo de aprendizaje.

EL CONTRATISTA debe poner a disposición las Operaciones una plataforma virtual o a distancia de capacitación que permita mínimo las siguientes actividades, divididas por módulos:

- Evaluaciones en línea de conocimientos a nivel de producto, servicios, procesos
- Resultados de evaluaciones en línea visibles para los Analistas, personal administrativo de EL CONTRATISTA y para ETB

ETB espera como facilidades mínimas de la plataforma las listadas a continuación:

- Cursos en modalidad e-learning
- Foros, para conversar y discutir sobre los temas de los cursos impartidos
- Programa de innovación y creatividad,
- Espacios de intercambio de conocimiento y de aprendizaje continuo.
- Conversación en línea, donde se pueda compartir con los tutores y/o entre los participantes de un curso o actividad.
- Bibliotecas, en este lugar se debe encontrar todo el material disponible para profundizar en las materias que interesen a los estudiantes. Las bibliotecas estarán dispuestas en la intranet operativa del proveedor; sin embargo, para las Operaciones se debe establecer un mecanismo que garantice a los Analistas profundizar temas de interés. Este podrá ser acordado entre las partes en el primer comité operativo semanal.

A este sistema deben poder acceder todos los servicios, formadores y personal específico de ETB (personal que debe tener la posibilidad de acceder de manera local y remota vía Web a la solución), quienes deben tener perfiles de acceso diferentes.

Esta plataforma debe garantizar una comunicación en doble vía (sincrónica y asincrónica) a través de la cual se haga una distribución del conocimiento, de tal manera que los participantes sean el centro de formación independiente y flexible, al tener que gestionar su propio aprendizaje en colaboración con los tutores asignados.

EL CONTRATISTA debe garantizar que la solución permita verificar en línea las calificaciones y el status de las capacitaciones de cada una de las personas de la operación. Esta herramienta debe contar con buscadores, debe incluir usuarios administradores para el montaje de la información (Formadores o Capacitadores de la operación) desde la

operación y desde estaciones de trabajo externas.

EL CONTRATISTA debe ser el encargado de la administración, actualización y modificación de la herramienta y la información allí contenida y debe garantizar la seguridad y calidad de la misma.

Esta herramienta debe ser ofrecida y desarrollada con el fin de ser utilizada en la atención de las Operaciones, sin que genere costos adicionales a ETB.

La información publicada en el módulo de capacitación virtual de la herramienta propia de ETB, puede ser utilizada por EL CONTRATISTA previa revisión con ETB.

Nota: EL CONTRATISTA debe ofrecer para las Operaciones una herramienta llamada Biblioteca de Consulta Virtual de administración de contenidos, la cual debe tener características similares a una intranet de información que facilite la consulta de contenidos y el acceso a la herramienta. Allí se debe ubicar la información de archivos de consulta de directorios y demás, novedades y actualizaciones recientes, noticias, concursos, información de refuerzo, pre-turnos, publicación de fotografías, tomas de ventas, actividades comerciales, videos de los eventos motivacionales realizados en la operación, entre otros. La información publicada debe permanecer actualizada. Esta herramienta debe ser ofrecida y desarrollada con el fin de ser utilizada en las Operaciones, sin que genere costos adicionales a ETB.

3.11.4.8. EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS Y TRIMESTRAL DE MANEJO DE HERRAMIENTAS

EL CONTRATISTA debe realizar para las Operaciones una evaluación mensual de conocimientos al personal. Las pruebas de conocimiento mensual deben ser elaboradas por EL CONTRATISTA y enviadas a ETB por lo menos con dos (2) días de anticipación con el fin de recibir aval para su posterior aplicación. La nota mínima se describe a continuación:

NOTAS MÍNIMAS ACEPTABLES DE EVALUACIONES DE CONOCIMIENTOS	
ANTIGÜEDAD	CALIFICACIÓN
Recurso Nuevo: previo al Periodo de Perfeccionamiento y Observación	85/100
Recurso Nuevo: en periodo de Perfeccionamiento y Observación	90/100
Recurso Antiguo: posterior al Periodo de Perfeccionamiento y Observación	90/100

ETB requiere que EL CONTRATISTA proponga las metodologías de evaluación de acuerdo con su experiencia y con los requerimientos específicos que defina ETB (mínimo evaluaciones teóricas y prácticas en los casos en que se requiera, enfocadas a procesos, productos, servicios y aplicativos, comunicados internos, actualizaciones, novedades, etc.). De la misma manera, los procesos de acompañamiento, nivelación del personal y planes de acción derivados de los resultados de las evaluaciones mensuales de conocimientos deben alinearse con metodologías eficientes que garanticen los objetivos en materia de conocimientos de manera permanente en las Operaciones.

Adicional a la evaluación de contenidos, EL CONTRATISTA debe evaluar la metodología utilizada para garantizar que se utilice, de acuerdo con el tipo de contenido, las metodologías o metodología que generen los mejores resultados.

3.11.4.9. CERTIFICAR, ACOMPAÑAR Y REFORZAR A LOS FORMADORES DE EXPERIENCIA AL CLIENTE.

EL CONTRATISTA debe certificar a cada persona que asuma el rol de formador en las Operaciones como Formador, esto antes de entrar a la operación.

EL CONTRATISTA no sólo debe hacer acompañamiento a los instructores validando la aplicación de lo aprendido en la certificación, sino también acompañarlos en los espacios donde se desenvuelven los formadores (capacitación inicial, capacitación específica), en los preturnos, inducciones, refuerzos, reuniones con el área de calidad y operaciones, formador de formadores, entre otros. En todas las actividades se deben generar evidencias: asistencias, evaluaciones, fotos, formatos, entre otros.

La metodología debe garantizar que cada vez que ingrese un formador nuevo pase por la certificación como instructor antes de ingresar a la operación. También debe identificar aquellos formadores que no logran el nivel requerido para asumir el rol y ser retirados de la operación.

La intensidad de la certificación debe ser de 40 horas presenciales (teórica-práctica).

La certificación debe contener como mínimo 3 módulos:

1. Habilidades comerciales
2. Servicio, Experiencia
3. Habilidades de Instructor: en este último se deben trabajar temas como: modelos y metodologías para capacitar, desarrollar habilidades de instructor, métodos para la definición, diseño y construcción de manuales, instructivos, planes de enseñanza, feedback, talleres lúdicos, presentaciones efectivas y generar informes de gestión enfocado a desarrollar al personal, al cumplimiento de los indicadores de desempeño y del negocio.

Para los contenidos de habilidades de instructor deben destinarse 24 horas: ocho (8) para habilidades comerciales, ocho (8) para habilidades de servicio, ocho (8) horas para experiencia. Para éste último se entregará la visión y promesas del Servicio Corporativo para que el taller esté alineado a ello.

EL CONTRATISTA debe disponer de los materiales de la certificación por módulo, tales como: manuales, evaluaciones y material metodológico: presentaciones ppt, fichas técnicas de las actividades, plan de entrenamiento, plan de enseñanza, mapas mentales que faciliten el entendimiento de los contenidos, modelo de diplomas, videos, que sean utilizados en el entrenamiento y para replicarlo a los nuevos formadores que lleguen.

También se debe entregar un resumen de los tres módulos de habilidades de instructor en un curso virtual cada uno.

EL CONTRATISTA debe hacer un acompañamiento y feedback presencial a los formadores certificados, validando la aplicación del conocimiento de la certificación y para ello, debe

indicar el esquema de seguimiento y refuerzo, las evidencias de soporte como listas de asistencia y formatos de acompañamiento con los resultados esperados, entre otros. El acompañamiento y feedback debe estar destinado a espacios del formador en las inducciones de grupos nuevos, refuerzos de temas, retroalimentaciones, elaboración de informes, canguro en operación y reuniones con el área de calidad y operaciones.

EL CONTRATISTA debe aplicar una evaluación de habilidades de instructor a todos los formadores certificados una vez por trimestre y entregar informes cualitativos y cuantitativos de la actividad. También deberá aplicar una evaluación de conocimientos mensual. Ambas evaluaciones se aprueban con un mínimo de 90/100. Si la pérdida de la evaluación de conocimientos es reiterativa, tres (3) evaluaciones consecutivas, el CONTRATISTA debe cambiar al formador.

La certificación debe contener evaluaciones como mínimo en cuatro niveles principales:

1. Percepción de los asistentes al evento.
2. Conocimiento y comprensión adquiridos.
3. Cambio de comportamiento que debe surgir del proceso de capacitación
4. Impacto en los indicadores del negocio.

EL CONTRATISTA deberá proponer la estructura de los informes y los medios para que ETB pueda consultarlos en línea, éstos deben contener:

- Informe individual y general del proceso de certificación con matriz DOFA, análisis cualitativo y cuantitativo; recomendaciones y planes de acción de mejora de competencias como instructor y habilidades blandas (ventas y servicio).
- Informes mensuales de avance del acompañamiento, refuerzos y un informe final con las actividades realizadas y los resultados obtenidos en el primer trimestre.

Al finalizar la certificación el formador debe estar en capacidad de: construir talleres de entrenamiento con metodologías de educación basada en la experiencia (vivencial), andragógicos, concretos, dinámicos, motivantes; manejar ambientes y simuladores de capacitación; incentivar la construcción y generación de conocimientos y diseñar modelos de evaluación, seguimiento, refuerzo y mejora continua.

3.11.4.10. COMUNICACIONES

EL CONTRATISTA debe planear semanalmente las actividades de comunicación requeridas para difundir el conocimiento de manera ágil y eficiente a la operación. Debe garantizar que los Analistas participen en las actividades planeadas y relacionadas con la actualización de información, socialización de novedades, avance cumplimiento de meta, legislación pertinente al sector, procesos o procedimientos operativos, y conceptos recientes entre otros, en torno a temas de productos, servicios, estrategia de ventas apropiados a cada una de las Operaciones. Cualquier otro tipo de información (temas internos administrativos de EL CONTRATISTA) debe ser suministrada al personal por parte de EL CONTRATISTA en tiempos internos y que no afecten la operación de ETB.

EL CONTRATISTA debe implementar como parte de las actividades de comunicaciones la estructura de los preturnos, con una periodicidad diaria, al cien por ciento (100%) del personal con una duración mínima de diez (10) minutos y máxima de treinta (30) minutos. Las sesiones deben ser dictadas antes del turno programado y debe ser realizado en

espacios destinados para tal fin, físico y/o virtuales. EL CONTRATISTA debe evaluar a los Analistas con base en los temas tratados buscando verificar asimilación del conocimiento. Los preturnos deben ser elaborados por el área de capacitación, calidad y operación de EL CONTRATISTA y la responsabilidad de la difusión recae sobre los Coordinadores del CONTRATISTA. Deben ser soportados con un registro de asistencia (físico o virtual) y el indicador de asistencia debe ser presentado a ETB en conjunto con el resultado de las evaluaciones en el Comité de Gestión y de Negocio Mensual. ETB podrá en cualquier momento evaluar o monitorear la veracidad de esta información.

3.11.5. CALIDAD

EL CONTRATISTA debe ofrecer a ETB, procesos enfocados a garantizar la calidad en las Operaciones bajo un enfoque integral de calidad (personas, procesos y recursos) en todas las interacciones con los clientes y transacciones de cierre de ciclo. EL CONTRATISTA debe garantizar la calidad de la información suministrada a los clientes de las Operaciones y el correcto registro de la información de cada una de las transacciones en las aplicaciones de ETB.

EL CONTRATISTA debe verificar la implementación de los procesos, a través de controles: indicadores, auditorías, verificaciones y el seguimiento de actividades basado en los requisitos, políticas y demás normatividad informada por ETB y buenas prácticas indicadas en la norma básica internacional COPC. Adicional debe incorporar las mejores prácticas del mercado, de la mano con las exigencias realizadas por ETB.

EL CONTRATISTA debe garantizar la aplicación de las políticas, procesos y procedimientos de calidad de ETB en la gestión de las Operaciones, realizando a su vez las observaciones y ajustes necesarios en la operación, aplicando adicionalmente las buenas prácticas internacionales de las Operaciones de atención personalizada, sin que su aplicación redunde en la no ejecución de las políticas, procesos y procedimientos requeridos por ETB.

EL CONTRATISTA debe garantizar que la operación de calidad y todos sus procesos y políticas estén debidamente documentados y deben ser entregados a ETB en medio magnético e impreso, así como la actualización de la cual sean objeto.

EL CONTRATISTA debe poner a disposición de ETB una estructura de personal de calidad suficiente para garantizar muestras estadísticamente representativas para cada una de las Operaciones, estas deben ser calculadas de acuerdo con un nivel de confianza, el cual no debe ser inferior al noventa y cinco por ciento (95%) y un porcentaje de error máximo del cinco por ciento (5%). ETB podrá revisar las muestras seleccionadas por EL CONTRATISTA y si lo considera podrá realizar cambios a las mismas.

Este grupo de calidad labora dentro de las instalaciones de EL CONTRATISTA.

3.11.5.1. EQUIPO GESTIÓN DE CALIDAD

EL CONTRATISTA debe contar con un equipo especializado en Gestión de la calidad para las Operaciones, conformado por personal exclusivo, dedicado únicamente a desarrollar las tareas específicas de calidad requeridas por las Operaciones.

EL CONTRATISTA debe prestar el servicio de acuerdo con parámetros estandarizados de calidad y buenas prácticas del mercado. Adicionalmente este servicio de gestión de calidad

debe prestarse de acuerdo con las exigencias complementarias realizadas por ETB y debe cubrir todas las actividades a largo de la ejecución de los procesos, garantizando la experiencia de servicio.

EL CONTRATISTA debe presentar un programa de gestión de la calidad para ser ejecutado durante el periodo de medición, éste debe incluir evaluaciones y monitoreos de todos los tipos de transacciones que se atienden en la operación, reportando los resultados semanalmente a las Operaciones, con el fin de revisar conjuntamente la calidad del servicio y construir planes de acción. En los comités de negocio se debe hacer seguimiento a la implementación de dicho programa y conocer los resultados de los planes de mejoramiento implementados. No obstante, EL CONTRATISTA debe garantizar el reporte oportuno a ETB de situaciones evidenciadas en el proceso de calidad (previo a la entrega de los resultados mensuales) que sean de alto impacto para la operación, tanto las imputables a ETB como a EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de garantizar monitoreos al 100% de los Analistas de las Operaciones con el equipo de gestión de calidad. Las muestras deben ser tomadas de universos por punto de atención y grupo de cierre de ciclo (cada punto de atención y grupo de cierre de ciclo es un universo muestral), de interacciones por proceso y por tipologías al interior de los macro procesos de la operación, proceso que debe ser dinámico y pueda modificarse de acuerdo con las necesidades de la operación sugeridas por ETB. Adicionalmente EL CONTRATISTA debe garantizar que las muestras sean tomadas considerando representatividad sobre el comportamiento de los tráficos dentro del mes y los días (de tal manera que la muestra refleje mayor cantidad de monitoreos de contactos de los días de más alto tráfico y en la franja de horas con mayor flujo de contactos de los clientes). No se considera válido el muestreo realizado a un universo consolidado de toda la operación y la calidad medida sobre este.

La definición de errores críticos y no críticos se hará de acuerdo con estándares de calidad y situaciones de impacto que puedan afectar al cliente o a ETB, estos quedarán definidos en un documento denominado diccionario de calidad, allí se define el marco detallado que permite evaluar la calidad de una transacción. EL CONTRATISTA debe presentar a ETB la metodología documentada para la ejecución de monitoreos, incluyendo periodicidad, formatos y actividades de retroalimentación. Esta metodología será avalada por ETB.

ETB puede realizar modificaciones a las escalas de errores (incluir o excluir) de acuerdo con las necesidades de la operación y la Compañía.

EL CONTRATISTA debe garantizar el indicador de calidad para las Operaciones en un valor mínimo del noventa y ocho por ciento (98%) para error crítico y noventa y cinco por ciento (95%) para error no crítico.

ETB podrá realizar monitoreos de calidad aplicando la misma metodología calibrada con EL CONTRATISTA, cuya medición debe tenerse en cuenta en el cálculo del indicador de calidad contractual del periodo en ejecución. EL CONTRATISTA es el responsable de entregar a ETB (cuando sea requerido) los contactos tomados de las muestras para las Operaciones, con el fin de realizar este proceso.

EL CONTRATISTA debe contar con un enfoque para el monitoreo de transacciones en pro de alcanzar los objetivos planteados por ETB. Se debe focalizar en dos niveles: nivel de procesos con el fin de identificar y corregir problemas en la implementación de las políticas

definidas y nivel del Analista con el fin de evaluar y mejorar el desempeño individual.

Los dos enfoques de monitoreo buscan asegurar que:

- a. Se monitoreen todos los tipos de transacciones del usuario final
- b. La metodología utilizada para seleccionar la muestra de transacciones debe hacerse de acuerdo con las buenas prácticas indicadas en la norma básica internacional COPC.
- c. Toda la información ofrecida y recibida se incluye en el monitoreo
- d. Se debe monitorear y evaluar la Precisión Error Crítico para el Usuario Final, la Precisión Error Crítico para el Negocio y la Precisión Error Crítico de Cumplimiento como componentes diferentes.

3.11.5.2. PERIODICIDAD DE LOS MONITOREOS

EL CONTRATISTA debe garantizar que los monitoreos sean realizados de forma diaria para el cumplimiento de las cuotas mensuales presentadas en el programa de calidad, de manera independiente para cada una de las Operaciones. La muestra diaria debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Punto de atención o grupo de gestión de cierre de ciclo
- Volumen y tipo de transacciones
- Transacciones con mayor impacto en la satisfacción del cliente

EL CONTRATISTA debe garantizar que la selección de las muestras y asignación automática entre los analistas de calidad, los Coordinadores y eventualmente el personal de ETB. debe estar soportada y realizada con una herramienta especializada (que contemple todos los elementos estadísticos necesarios de cara a garantizar objetividad y eficiencia en este proceso), contemplando los parámetros anteriormente mencionados con el fin de lograr mayor representatividad en las muestras, en caso de incumplimiento será considerado error operativo y generará penalización.

EL CONTRATISTA debe presentar a las Operaciones el informe de calidad semanal y un consolidado del mes inmediatamente anterior con el fin de revisar temas relevantes en la operación tales como: puntualidad en la ejecución de la muestra, cumplimiento de indicadores de calidad, tendencias de los últimos seis (6) meses (por punto de atención y por proceso), Analistas reincidentes, pendientes, además de los hallazgos, las recomendaciones y el plan de acción que presente EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA debe garantizar a ETB que guardará los resultados (evidencias físicas) de todos los monitoreos realizados durante la vigencia del contrato, así como de las mejoras ejecutadas y el seguimiento a los procesos y a dichas mejoras (con el fin que ETB pueda solicitarlos cuando considere necesario) y éstos deben ser entregados a ETB al término de la relación contractual.

3.11.5.3. RETROALIMENTACIÓN

EL CONTRATISTA debe estar en la capacidad de implementar para las Operaciones un proceso de retroalimentación al personal. Se debe estructurar un plan para la comunicación a los Analistas de los hallazgos de todas las transacciones monitoreadas, incluyendo feedback tanto positivo como negativo. Los Analistas que aprueban el monitoreo de transacciones deben recibir los resultados de todos sus monitoreos y deben recibir un coach

individual (one-on-one) en al menos una muestra que alcance el objetivo.

Las retroalimentaciones al personal, producto de los errores críticos detectados y sus indicadores individuales (TMA, ventas, entre otros), deben ser adelantadas inmediatamente o máximo en 24 horas. EL CONTRATISTA debe dejar un registro, el cual permita hacer seguimiento a la gestión de los Analistas. El registro de las retroalimentaciones debe ser entregado a ETB mensualmente o cada vez que se identifique un error grave o generalizado con alto impacto en la gestión de la operación.

EL CONTRATISTA debe considerar un proceso para el personal que no alcancen el objetivo en los monitoreos, donde serán asistidos por un coach individualmente (one-on-one) en todas las transacciones que no alcancen el objetivo. Se debe monitorear con mayor frecuencia buscando determinar si el bajo desempeño es producto de un caso aislado o requiere acciones de corrección focalizadas.

Los Analistas que repetitivamente presentan incumplimiento en el indicador de calidad, deben ser separados de la operación para los correspondientes refuerzos de capacitación, una vez se evidencie a través de evaluación el cumplimiento del nivel requerido (90-100) pueden reiniciar sus labores. En el caso de evidenciar incumplimiento del indicador de calidad durante un periodo de tres meses por parte del Analista de servicio debe ser retirado de la operación.

EL CONTRATISTA debe definir una estrategia donde se subsane en máximo 24 horas la gestión errada de la petición del cliente en aquellos casos en que: sean afectados por gestiones inadecuadas o incompletas, den una calificación donde se evidencie insatisfacción con la atención (Net Promote Score). El proceso de rectificar no debe generar un costo adicional para ETB, debe estar orientado a indagar de manera más puntual sobre la insatisfacción del cliente, a recuperar su confianza y a mejorar su nivel de satisfacción y su experiencia con ETB, ofreciéndole la gestión completa para lograr cierre de ciclo efectivo.

EL CONTRATISTA debe entregar de manera semanal acumulada (con el informe del primer día de cada semana) y mensualmente (en el Comité de Gestión y de Negocio Mensual) el correspondiente informe de resarcimiento de clientes.

3.11.5.4. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

EL CONTRATISTA debe ofrecer para las Operaciones el servicio de Medición y gestión de la satisfacción e insatisfacción del usuario final, se debe identificar, evaluar cuantitativamente y analizar la correlación entre las variables que causan la satisfacción o insatisfacción del usuario final (Ejemplo: velocidad en la atención, tiempo de espera, tiempo de solución de la transacción solicitada, efectividad de la solución).

EL CONTRATISTA debe consolidar las mediciones referentes a la satisfacción e insatisfacción del usuario final mensualmente y analizarse trimestralmente, los objetivos de dicha medición están alineados con la promesa de servicio. Las muestras para esta medición deben incluir todos los tipos de transacciones por tienda o grupo de gestión de cierre de ciclo, guardando relación con el volumen de clientes atendidos.

EL CONTRATISTA debe presentar una metodología para el manejo de quejas de los clientes, donde se incluya la medición, gestión, clasificación por causa, un análisis de causa

y retroalimentación a los Analistas involucrados. Se debe responder cada queja del cliente incluyendo un indicador de medición para determinar la puntualidad de respuesta y resolución. Las causas comunes deben ser motivo de un plan de acción de acuerdo con los lineamientos establecidos y evidenciando la mejora requerida frente al aspecto identificado.

3.11.5.5. MODELO DE INTEGRACIÓN: OPERACIÓN – CALIDAD – FORMACIÓN

EL CONTRATISTA debe implementar un modelo de gestión conformado por: Formación, Operación y Calidad, el cual tenga como objetivo el manejo integral de los temas y aspectos relevantes para la gestión eficiente de las Operaciones.

Este equipo se considera de gran importancia para la operación pues son las tres aristas del proceso de servicio que permite gestionar de manera integral los aspectos de mejora y así mismo las acciones a emprender de cara a una mejora continua.

EL CONTRATISTA debe involucrar a ETB informando de manera permanente las oportunidades evidenciadas (mediante la entrega del respectivo informe en el Comité Mensual de Negocio), en el cual incluya los planes de mejora definidos, con los tiempos de implementación, responsables de su ejecución, objetivos y metas.

3.11.5.6. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Con el entendimiento de que el éxito para brindar una experiencia de servicio diferenciadora a los clientes se basa en la interrelación e interacción de los procesos de Selección, Formación, Calidad y Gestión en Piso, EL CONTRATISTA deberá gestionar su operación mediante un Sistema Integral de Gestión (SIG) que permita evidenciar como los procesos de Selección, Formación y Calidad impactan en el proceso de Gestión en Piso a nivel de Analista cumpliendo los indicadores de éxito establecidos para este fin:



El SIG debe tener como mínimo los siguientes componentes:

- Procesos detallados que permitan evidenciar la interrelación e interacción entre los procesos del SIG. Estos procesos deben tener un “input” y “output” con los procesos operativos de ETB sin la necesidad de que en el momento de presentar la oferta se encuentren integrados con los procesos del Centro de Contacto.
- Herramientas de Gestión que permitan un alto nivel de automatización del SIG.
- Modelo de Gobierno que establezca las funciones y responsabilidades necesarias para cumplir con los indicadores de éxito del SIG.
- Profesionales con los perfiles requeridos para lograr el liderazgo en la gestión, planteamiento de estrategias e implementación de acciones de manera oportuna.
- El Ecosistema de Indicadores orientado a la mejora continua de la satisfacción de los clientes.

ETB espera que EL CONTRATISTA cuente con un sistema de gestión integral certificado.

3.11.5.7. REUNIONES DE CALIBRACIÓN

El personal que realiza el monitoreo debe estar calibrado al menos mensualmente, EL CONTRATISTA debe garantizar, para las Operaciones, la realización de reuniones mensuales de calibración de procesos de calidad entre el personal de calidad del CONTRATISTA y el personal de apoyo de ETB, en las que se realicen monitoreos cuyos resultados sean comparados entre las partes y se pueda evidenciar la alineación de los criterios de medición, la objetividad de la misma y los cambios que se puedan requerir. La reunión debe estar conformada por las siguientes personas:

EL CONTRATISTA:

- Jefe de Operación
- Coordinadores (Servicio Coordinación Administrativa)
- Monitores de Calidad

ETB:

- Coordinadores (Servicio Coordinación Administrativa)
- Personal de apoyo y soporte

En el caso de no llevarse el ejercicio de calibración, las muestras serán inválidas y se debe repetir el ejercicio.

EL CONTRATISTA debe analizar los resultados de monitoreo y tomar acciones efectivas buscando mejorar el desempeño a nivel de las Operaciones, adicional se deben tomar las acciones a nivel individual.

3.11.5.8. ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SERVICIO

EL CONTRATISTA debe realizar bimensualmente, para las Operaciones, grupos de escucha y visualización de contactos con todos los Analistas de la operación, para realizar sensibilización en aspectos comerciales, de servicio y gestión de cierre de ciclo. Las actividades realizadas deben promover en los Analistas la potencialización de su orientación comercial, de servicio y gestión de cierre de ciclo mejorando el comportamiento

de los indicadores de ventas y de servicio.

3.11.5.9. ASEGURAMIENTO EXTERNO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

ETB, de manera paralela al proceso de Gestión de Calidad del Servicio realizado por EL CONTRATISTA, podrá contratar en cualquier momento un servicio de Aseguramiento Externo de Calidad, servicio que complementará la calidad con un concepto de Orientación al Mejoramiento de la Experiencia del Cliente.

La firma externa realizará las auditorías o mediciones de calidad de manera permanente sobre muestras representativas, apoyados en una herramienta especializada (tanto para el proceso de muestreo como de realización de las auditorías, generación de resultados y su respectivo análisis), consolidando informes de manera mensual y participando en las reuniones de calidad, en reuniones de Interventoría y en aquellas en que ETB lo consideren necesario. Los informes, los hallazgos de las mediciones y los correspondientes planes de acción sugeridos por la firma externa deben ser implementados por EL CONTRATISTA en pro de mejorar las relaciones con los clientes de ETB.

Los reportes de las auditorías realizadas por la firma externa incluidos los hallazgos serán entregados al CONTRATISTA a través de los Coordinadores de ETB, con el fin de dar cumplimiento inmediato a las acciones señaladas. ETB exigirá la aplicación de dichas acciones correctivas. Los hallazgos encontrados en la auditoría respectiva deben ser tenidos en cuenta de forma ponderada en el cálculo de los indicadores de calidad de cada operación auditada.

Por su parte ETB, en el momento que considere conveniente, podrá ejercer auditorías con su personal a las Operaciones y tendrá el mismo tratamiento descrito en el Aseguramiento externo de la calidad del servicio

3.11.5.10. MUESTRAS REPRESENTATIVAS

EL CONTRATISTA debe garantizar que en todos aquellos ítems a nivel de requerimientos realizados por ETB en el presente documento, en los cuales se defina la obligatoriedad de realización de muestras representativas estadísticamente, estas deben ser calculadas de acuerdo con un nivel de confianza, el cual no debe ser inferior al 95% y un porcentaje de error máximo del 5%. ETB podrá revisar las muestras seleccionadas por EL CONTRATISTA y si lo considera podrá realizar cambios a las mismas.

3.11.5.11. ERRORES OPERATIVOS, DE GESTIÓN Y ACCIONES FRAUDULENTAS

EL CONTRATISTA debe garantizar, en caso que se presenten errores por efectos atribuibles a EL CONTRATISTA, en la asesoría ofrecida a los clientes, en la información entregada a estos para ventas, posventa o de información general, en la gestión de reclamaciones, gestión de cierre de ciclo, ajustes en facturas, fraudes, abonos, proceso de facturación, procesos en los cuales se cometan acciones u omisiones que afecten económicamente a los clientes o a ETB, reclamaciones generadas por la no aceptación de las ventas a los clientes que no pueden estar soportadas por las herramientas de control establecidas (ventas o posventas) gestiones inadecuadas o incompletas en los grupos de cierre de ciclo. EL CONTRATISTA debe asumir los costos o multas impuestas por entes de control, ocasionadas de los mencionados errores, los cuales serán descontados de la facturación de EL CONTRATISTA y ejecutados por ETB en el mes en que se evidencien los errores y su

pago debe ser inmediato. Así mismo se descontará, todo caso de reclamación que sea identificado o encontrado en las áreas del back o en los procesos de aseguramiento de calidad de ETB u otros proveedores que sean imputables a la gestión de EL CONTRATISTA. Si como resultado de estos errores y/o acciones fraudulentas se genera una multa proveniente de entes de control, la cuenta será ejecutada por ETB en el momento en que se materializa y su pago debe ser inmediato. De forma adicional, el personal de EL CONTRATISTA involucrado en acciones fraudulentas deberá ser retirado de cualquier operación de ETB de manera inmediata. Así mismo, no se podrán incorporar a las campañas de ETB, personal que se ha relacionado con actividades fraudulentas en otras campañas ajenas a ETB.

3.11.5.12. CONDICIONES DE SEGURIDAD

ETB otorga a EL CONTRATISTA acceso a información de carácter confidencial. EL CONTRATISTA debe garantizar el uso exclusivo y correcto de dicha información, de cara a gestionar de manera eficiente los servicios contratados.

A nivel de seguridad relacionada con el personal de las Operaciones, EL CONTRATISTA debe capacitar al 100% de la planta de personal en políticas y procedimientos de seguridad, socializando los acuerdos de confidencialidad suscritos con ETB y formalizando con todo el personal a nivel contractual acuerdos de confidencialidad alineados con los compromisos adquiridos por EL CONTRATISTA de cara a ETB previo el inició de labores en los puntos de atención y aseguramiento. EL CONTRATISTA debe presentar evidencia del desarrollo de dichas actividades como requisito para la activación de los usuarios. Cualquier daño o perjuicio generado a ETB o a sus clientes por fuga o manejo inadecuado de información, EL CONTRATISTA debe informar a ETB y en el caso de generarse multas o indemnizaciones por estas situaciones EL CONTRATISTA debe responder por los perjuicios económicos suscitados.

EL CONTRATISTA debe programar actividades de revisión, por los menos trimestralmente, de las labores y los procedimientos que realiza el personal por él contratado para verificar el cumplimiento de las políticas de seguridad e identificar posibles riesgos. Los incumplimientos relacionados con los acuerdos de confidencialidad, serán considerados como fraude.

EL CONTRATISTA debe supervisar que el personal no manipule los equipos de cómputo a nivel de hardware y software tratando de acceder a la información propiedad de ETB con fines distintos a la prestación del servicio a los clientes de ETB.

A nivel de usuarios y contraseñas de acceso a las aplicaciones y/o sistemas de información, EL CONTRATISTA debe garantizar la entrega de dichos códigos soportada por actas firmadas. Adicionalmente debe contar con un proceso de creación/eliminación acorde con el ingreso o retiro de personal de las Operaciones.

EL CONTRATISTA debe contar con la capacidad de garantizar que todos los equipos de trabajo de la operación tengan deshabilitados los dispositivos de almacenamiento de información (USB y unidades de disco). Así mismo se debe acordar previamente entre ETB y EL CONTRATISTA la configuración y el acceso a internet, correos electrónicos, mensajería instantánea u otros servicios que permitan el intercambio de información desde los puestos de la operación.

Los equipos de cómputo dispuestos por EL CONTRATISTA en los puestos de trabajo deben estar configurados con bloqueos para las sesiones de trabajo abiertas cuando estos no estén siendo utilizados.

3.11.5.13. INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS PROPIEDAD DE ETB

ETB espera que EL CONTRATISTA gestione todos los aspectos pertinentes a la seguridad de la información, según la norma ISO 27001, buscando la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad, de la información.

EL CONTRATISTA debe estar en la capacidad de garantizar que la información entregada por ETB en el marco de la prestación del servicio, las actualizaciones realizadas a dicha información y las bases de datos que se originen derivado de la gestión respectiva de la operación (bases de datos de las aplicaciones y herramientas puestas a disposición de ETB), sea entregada cuando así se requiera.

En el caso de las bases de datos, EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de entregarlas en los formatos solicitados en su momento con un archivo soporte en el que se especifique qué información se encuentra contenida en dichos archivos, así como los campos correspondientes. ETB puede solicitar a EL CONTRATISTA la entrega de la información de acuerdo con sus necesidades.

3.11.5.14. PROTECCIÓN DEL DERECHO DE HABEAS DATA

EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato debe acceder, consultar y/o modificar información de las bases de datos de ETB, sus clientes, trabajadores, proveedores o accionistas, previos los permisos concedidos para el efecto, por tal motivo EL CONTRATISTA se obliga a disponer los medios necesarios para observar, cumplir e instruir a su personal sobre los principios de administración de datos de terceros, tales como: veracidad, finalidad, acceso y circulación restringida, temporalidad, seguridad, confidencialidad, libertad y transparencia, conforme con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la resolución 5111 de la CRC y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Para los mismos efectos, con la presentación de la oferta se entiende dada la aceptación del oferente, en caso de resultar adjudicatario, a adherirse a la política de seguridad que tienen adoptada ETB para el manejo de su información y la de datos de terceros, la cual se obliga a conocer y cumplir, así como instruir al personal que ocupe para la ejecución del contrato, independientemente de la forma de vinculación del mismo, sobre la obligatoriedad de su cumplimiento.

ETB se reserva el derecho de auditar por quien lo considere y en el momento en que lo estime necesario el cumplimiento de todos los deberes y responsabilidades del Contratista. El oferente debe acoger y cumplir las políticas de seguridad corporativa de ETB las cuales serán informadas al inicio de la operación.

3.12. REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA

EL CONTRATISTA debe administrar y gestionar la atención de las Operaciones, considerando todos los aspectos tecnológicos y de plataformas que se lleguen a requerir, así como el manejo del personal administrativo y operativo para prestar el servicio,

implementar los procesos y procedimientos requeridos y relacionados con la gestión de la operación y en general todos los elementos necesarios para el logro de los indicadores y las metas de gestión integrales solicitadas por ETB. Así mismo EL CONTRATISTA debe cumplir los requerimientos realizados por ETB dentro de los tiempos y la calidad definidos, de tal manera que se cumpla con todas las solicitudes, los niveles de servicio acordados y los indicadores establecidos. Debe tener estrategias de reacción inmediata como por ejemplo una malla de turnos dinámica/flexible acordes con las necesidades.

EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de ofrecer para las Operaciones, un plan detallado de contingencias de personal, considerando Analistas, coordinadores, formadores y analistas de calidad, con el fin de garantizar la cantidad de personas requeridas en cada uno de los cargos y en pro del cumplimiento integral de los requerimientos operativos, de indicadores y en general todos los requisitos definidos para las Operaciones.

El plan de contingencia debe ser revisado de manera permanente por parte de EL CONTRATISTA y así mismo puede ser modificado/mejorado de acuerdo con su comportamiento en las eventualidades registradas en la operación.

El plan de contingencias de personal debe ser presentado a ETB dentro de la propuesta de EL OFERENTE como respuesta al presente documento.

EL CONTRATISTA debe gestionar las interacciones y transacciones con los clientes que se acerquen a los puntos de atención de acuerdo con las condiciones administrativas, de recursos y de horarios establecidas por ETB y en general de todos los elementos necesarios para la eficiente gestión y logro de los indicadores y las metas establecidas por ETB.

EL CONTRATISTA debe utilizar la herramienta de gestión front de ETB y demás herramientas de gestión pertinentes para el registro y gestión de todas las interacciones con los clientes o transacciones de gestión de cierre de ciclo y así mismo registrar el contacto y gestión en la herramienta de tipificación.

ETB entregará puestos de trabajo en cada uno de los puntos de atención y back aseguramiento para la ubicación de los Analistas y Coordinadores, EL CONTRATISTA debe suministrar equipos tecnológicos por puesto, las Características Técnicas Mínimas Requeridas (Desktop)

CARACTERÍSTICA	GENERAL
Procesador	Intel i5 de 6th generación, Procesador de mínimo 3.0 ghz de frecuencia base, con mínimo 4 cores físicos de cómputo (núcleos) arquitectura de 64 bits y cache 4GB
Eficiencia de Energia	El Proveedor debe adjuntar un documento con las siguientes certificaciones del ETP ofertado: CPU: Energy Star certificación Versión 6.1 o superior Monitor: Energy Star certificación Versión 7.0 o superior Alimentación: Fuente de poder Certificación 80 PLUS
Video	Tarjeta de video integrada

CARACTERÍSTICA	GENERAL
Memoria	Memoria RAM 8 GB
Disco(*)	Mínimo requerido de 500 GB y mínimo a 5400 RPM
Unidad DVD / CD	DVD/CD +/- R RW min 8X
Tarjeta de Red	Gigabit Ethernet 10/100/1000 NIC, integrada. Compatibilidad nativa con IPv6 y en convivencia con IPv4.
Puertos	6 puertos USB 2.0 o 3.0 o 3.1 integrados (Cualquier distribución)
	1 conector RJ-45
	1 puerto HDMI
Teclado	Teclado USB en español de la misma marca del Fabricante del computador.
Mouse	Mouse USB, óptico, 2 botones con scroll
Sistema Operativo (**)	Windows 7 Profesional 64bits Español-OEM la versión del explorador debe ser 10 (Es posible que se requiera compatibilidad con iE8). Los equipos deben contar con la capacidad de conectarse o de unirse a la funcionalidad de directorio activo.
Audio	Audio Integrado
Factor de Forma	Caja pequeña o caja grande
Monitor	Monitor LCD o LED antirreflejo FHD, mínimo de 21" con ajuste de inclinación.
Particiones	2 particiones, Unidad C para programas y S.O (100gb) y unidad D para datos
Dispositivo Pad(***)	tabletas digitalizadoras o pads de firma que permiten la captura electrónica de firmas, integrando una pantalla LCD que muestra la tinta electrónica bajo la punta del lápiz en tiempo real a medida que el usuario va escribiendo, permitiéndole así firmar de manera sencilla y natural.

(*) El disco debe contener por lo menos 2 particiones. Una para sistema operativo y aplicaciones y la otra para datos. Todas las aplicaciones de ETB corren sobre W7.

(**) El oferente debe licenciar la última versión de sistemas operativos Microsoft para Desktop de Negocio, ETB se reserva el derecho de usarla o de usar una versión o nivel de parches anterior. De igual forma se podrá exigir la instalación y servicio de soporte sobre sistemas operacionales compatibles con el Hardware, como linux, W2000, W2003, entre otros.

(***) Se exceptúa la operación de Aseguramiento

Los equipos deben traer instalado Office 2016 profesional, el navegador Chrome, antivirus, proveer Pathcords categoría 6ª generación y proveer el soporte y mantenimiento de sus equipos.

Características Técnicas Mínimas Requeridas (Portátil)

CARACTERÍSTICA	GENERAL
Procesador	Intel i5 de 6th generación, Procesador de mínimo 3.0 Ghz de frecuencia base, con mínimo 4 cores físicos de cómputo (núcleos) arquitectura de 64 bits y cache 4GB
Eficiencia de Energía	El Proveedor debe adjuntar un documento con las siguientes certificaciones del ETP ofertado: CPU: Energy Star certificación Versión 6.1 o superior Monitor: Energy Star certificación Versión 7.0 o superior Alimentación: Fuente de poder Certificación 80 PLUS
Pantalla	Pantalla de alta definición, iluminada y antirreflejo. Resoluciones soportadas 1366 x 768 o mejor, mínimo de 14"
Memoria (*)	Memoria RAM 8 GB
Disco(*)	Mínimo requerido de 500 GB y mínimo a 5400 RPM
Unidad DVD / CD	DVD/CD +/- R RW min 8X
Tarjeta de Red	Gigabit Ethernet. 1000/100/10 NIC Compatibilidad nativa con IPv6 y en convivencia con IPv4.
Red Inalámbrico	Inalámbrico Integrada b/g/n/ac + Bluetooth
Características de expansión	Puertos
	Mínimo 3 puertos USB 3.0, 3.1 o 2.0 (Cualquier distribución)
	1 puerto HDMI
	1 entrada para micrófono estéreo
	1 alimentación de CA
	1 conector RJ-45
	1 conector VGA – Opcional
Cámara	Cámara web integrada de 720p HD y micrófono integrado
Audio	Audio Integrado
Teclado	Teclado en español latinoamericano, Touchpad con función de activación/desactivación con botón o por software, desplazamiento en dos direcciones o con dos botones de selección que pueden estar incorporados en el touchpad
Batería	Duración mínima 5 horas
Peso	Máximo 2.5 Kg

CARACTERÍSTICA	GENERAL
Seguridad	Guaya de 4 dígitos
Sistema Operativo (**)	Windows 7 Profesional 64bits Español-OEM la versión del explorador debe ser 10 (Es posible que se requiera compatibilidad con iE8). Los equipos deben contar con la capacidad de conectarse o de unirse a la funcionalidad de directorio activo.
Elementos ergonómicos	Base Refrigerante con ajuste de inclinación
Particiones (*)	2 particiones, Unidad C para programas y S.O (100gb) y unidad D para datos

(*) El oferente debe licenciar la última versión de sistemas operativos Microsoft para Desktop de Negocio, ETB se reserva el derecho de usarla o de usar una versión o nivel de parches anterior. De igual forma se podrá exigir la instalación y servicio de soporte sobre sistemas operacionales compatibles con el Hardware, como linux, W2000, W2003, entre otros.

(**) El disco debe contener por lo menos 2 particiones. Una para sistema operativo y aplicaciones y la otra para datos.

EL CONTRATISTA asignará para el desarrollo de las actividades contratadas los equipos de cómputo cuya utilización estará sujeta a las políticas de software y hardware de ETB.

EL CONTRATISTA debe indicar de manera detallada los planes de actualización, mejoramiento y renovación de equipos, cuya responsabilidad y ejecución deben estar a su cargo.

ETB proveerá para las Operaciones la red interna, las aplicaciones de gestión, los teléfonos fijos, el sistema de turnos, entre otros.

Adicional EL CONTRATISTA debe suministrar impresoras multifuncionales por cada uno de los puntos de atención y back aseguramiento. La cantidad debe corresponder con la demanda de impresiones y de acuerdo con las siguientes especificaciones:

- Impresión multifuncional láser con impresora, copiadora y escáner incorporados
- Velocidad de impresión de hasta 52 ppm en negro
- Resolución de impresión de hasta 1200 x 1200 dpi en negro
- Procesador de 800MHz
- 1.2GB de memoria RAM
- Impresión a doble cara
- Ciclo de impresión mensual de 100,000 páginas al mes (la página física de impresión depende de la cantidad de documentos que vayan a imprimir, puede ser mayor o menor)
- Capacidad de entrada de papel de 500 hojas
- Capacidad de salida de papel 500 hojas
- Imprime papel normal, sobres, transparencias, etiquetas, cartulinas, postales
- Acepta tamaños de papel A4, A5, ISO B5, ISO C5, ISO C5/6, ISO C6, ISO DL, 16K, tarjeta europea
- Interfaces USB de alta velocidad y puerto Rj45

- Velocidad de fotocopias de hasta 52 cpm en negro
- Resolución de fotocopia de hasta 600 x 600 dpi en negro
- Permite ampliar las copias en un 400% y reducirlas en un 25%
- Escáner cuenta con una resolución de hasta 600 dpi
- Consumo de energía de 500 Watts cuando está funcionando y de 4 en reposo
- Formatos de archivos de digitalización pdf, jpeg, tiff, etc
- Compatible con sistemas operativos MS Windows 7, Server 2003, Server 2008, Mac OS X v10.4, v10.5, v10.6, Linux

EL CONTRATISTA debe proveer tóner, soporte y mantenimiento a todos los equipos incluyendo instalación y configuración de impresoras y equipos.

El personal administrativo y de apoyo (calidad y entrenamiento) se ubicará en las instalaciones de EL CONTRATISTA.

Para los puntos de atención ETB podrá suministrar al PROVEEDOR teléfonos fijos, televisores, módulos de oficina abierta, sillas, y demás elementos requeridos para la realización del trabajo, los cuales estarán bajo su responsabilidad. ETB entregará inventarios al inicio de la operación por punto de atención, y back de aseguramiento ETB.

EL CONTRATISTA debe entregar SIM CARDS ETB con plan activado de telefonía celular y datos con un cargo fijo mensual a: Coordinadores, líderes operativos, analista de ventas de cada Operación con el fin de facilitar la comunicación constante.

EL CONTRATISTA debe entregar a toda la Operación correos electrónicos con su dominio corporativo e informarlos en el momento de incorporarlos a la Operación, en el caso de requerir correos electrónicos con dominio ETB por la naturaleza de las gestiones, ETB procederá con dicha solicitud.

En caso de daño, pérdida o robo de algún elemento entregado al PROVEEDOR por ETB, entendiéndose como: teléfonos, televisores, muebles y demás elementos que se encuentren bajo su responsabilidad, ETB solicitará diagnóstico e informará al PROVEEDOR el resultado de la evaluación por parte de la entidad competente que ETB designe, con el fin de establecer la imputabilidad y pago por parte DEL CONTRATISTA, el cual será descontado de las sumas que ETB adeuda a éste. ETB aclara que no cobrará por desgaste normal de los elementos.

En el evento que ETB sea sancionada por causa de instalaciones de software no autorizados ni legalizados en equipos bajo la responsabilidad DEL CONTRATISTA, éste debe asumir el costo de dicha sanción.

Es responsabilidad DEL CONTRATISTA velar por el buen uso de los recursos asignados (tangibles o intangibles) a su personal, por ejemplo: uniformes, usuarios, contraseñas y demás elementos entregados bajo su custodia.

Adicionalmente será indispensable en el momento de la liquidación del contrato o cuando se efectúe el cierre de puntos de atención o grupos de gestión de cierre de ciclo, la generación por parte de ETB de una paz y salvo de entrega de elementos en adecuadas condiciones de acuerdo con el acta de entrega (inventario).

3.12.1. USUARIOS PARA ACCESO A APLICACIONES DE ETB

Los usuarios requeridos para los diferentes aplicativos del recurso contratado serán suministrados por ETB una vez EL CONTRATISTA informe la vinculación del mismo, para lo cual es necesario el diligenciamiento de los formatos establecidos por ETB, los cuales serán entregados a EL CONTRATISTA una vez firmado el contrato.

Es deber de EL CONTRATISTA monitorear diariamente el uso adecuado de password, contraseñas y licencias a todas las Operaciones.

ETB entregará las políticas de seguridad para el uso de los aplicativos, al inicio del contrato y es responsabilidad DEL CONTRATISTA su estricto cumplimiento.

EL CONTRATISTA debe supervisar que el personal no realice instalaciones de software no autorizados ni legalizados en equipos bajo la responsabilidad.

EL CONTRATISTA debe asegurar que cuando se presenten relevos del recurso, se hagan las entregas de los Usuarios y Elementos de oficina debidamente documentadas, con copia al Coordinador de ETB, quien debe generar el paz y salvo correspondiente designada por ETB, en caso de presentar incumplimiento en las políticas de uso debido de los recursos, estos serán descontados de la factura del servicio prestado.

3.12.2. BITÁCORA DE DISPONIBILIDAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

EL CONTRATISTA debe garantizar que para cada una de las operaciones se maneje una plantilla o herramienta de registro de información llamada Bitácora de Novedades (estándar para todas las operaciones), la cual debe contener todos aquellos eventos o incidencias que impacten el normal funcionamiento de la operación, tales como eventos de plataforma tecnológica, indisponibilidades de hardware, software (de ETB y EL CONTRATISTA), novedades eléctricas y demás novedades relacionadas con la actividad de las operaciones que afecten el servicio, los indicadores o la experiencia del cliente de manera general. Este documento es base para justificar pérdidas en los indicadores, situaciones que no se registren no serán tomadas en cuenta.

Este registro debe indicar el tipo de problema (tipificaciones que deben estandarizarse), el tiempo de duración, hora de inicio y finalización de la novedad, tiquete generado por la mesa (si aplica) contingencia emprendida por EL CONTRATISTA y plan de acción para evitar su ocurrencia futura en caso que la novedad sea potestad de EL CONTRATISTA. El reporte de la bitácora de novedades debe hacerse semanalmente y debe consolidarse de manera mensual para ser presentados los planes de acción en los Comités de Negocio Mensuales y semanales.

3.12.3. MANTENIMIENTO DE APLICACIONES, EQUIPOS Y OTROS.

Las actividades de mantenimiento son responsabilidad de EL CONTRATISTA deben realizarse en horarios de bajo tráfico, en los cuales las Operaciones no se vean afectadas y se minimice el riesgo. En estas actividades EL CONTRATISTA debe realizar la planeación correspondiente con el fin de evitar inconvenientes y respaldando las labores con los debidos planes de contingencia. EL CONTRATISTA debe implementar un procedimiento formal de ventanas de mantenimiento para toda su infraestructura tecnológica que soporta la

operación y debe ser aprobado por ETB. El corte de servicios programado debe ser gestionado con una anticipación de 48 horas con ETB.

EL CONTRATISTA debe establecer procedimientos manuales o procedimientos temporales que permitan dar continuidad a las Operaciones, con la ayuda de ETB cuando sean coordinados los trabajos de mantenimiento preventivo o correctivo. Estos procedimientos deben ser aprobados por ETB antes de ser implementados y comunicados.

3.12.4. DESARROLLOS A LA MEDIDA.

EL CONTRATISTA puede desarrollar y programar aplicaciones tecnológicas, tales como macros y aplicativos con ocasión de la ejecución del contrato los cuales al terminar el contrato serán propiedad de ETB y cuya entrega debe documentarse con todos los elementos que permitan continuar con la utilización y administración de cada herramienta.

Los aplicativos desarrollados por EL CONTRATISTA deben ser para uso exclusivo de ETB y deben ser devueltos tanto las aplicaciones como la documentación de las mismas, excepto para el caso de desarrollos sobre las plataformas propias de EL CONTRATISTA en el que se devolverá sólo la documentación de las aplicaciones desarrolladas.

Todos los desarrollos que optimicen el cumplimiento de la ejecución del contrato no deben ser cobrados a ETB.

3.12.5. DESARROLLO DE ROBOTIZACION Y ATENCION VIRTUAL

EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de desarrollar procesos de robotización de actividades mecánicas, atención virtual y autogestión, con el fin de optimizar los tiempos de atención o gestión, cumplimiento de indicadores y eficiencia de la operación, garantizando la calidad y satisfacción de cada una de las atenciones o transacciones ejecutadas por este mecanismo. En el caso de generarse errores operativos imputables a la gestión de las herramientas no serán considerados en el pago de la facturación.

Todos los procesos de robotización de actividades mecánicas, atención virtual y autogestión deben implementarse consistentemente con las políticas de atención establecidas por ETB. ETB debe conocer y aprobar cada uno de los procesos y los cambios correspondientes. Se debe garantizar el continuo seguimiento, control de todos los procesos de robotización de actividades mecánicas o atención virtual, y desarrollar planes de contingencia para mantener el cumplimiento de los mismos de acuerdo con los requisitos y objetivos de ETB.

EL CONTRATISTA debe presentar a ETB los desarrollos de robotización de actividades mecánicas, atención virtual y autogestión para su aprobación, implementación y definición de pago del mismo.

EL CONTRATISTA es el responsable de la administración de las herramientas de robotización, atención virtual, autogestión y actividades de soporte, mantenimiento y actualización de los mismos. En estas actividades EL CONTRATISTA debe realizar la planeación correspondiente con el fin de evitar inconvenientes y respaldando la gestión de transacciones realizadas a través de dichas herramientas, con los debidos planes de contingencia (manuales o temporales) que garanticen la ratio de transacciones acordadas, sin generar bolsas que impacten a los clientes. EL CONTRATISTA debe implementar un

procedimiento formal de ventanas de mantenimiento y actualización, que debe ser aprobado por ETB. El corte de servicios programado debe ser gestionado con una anticipación de 48 horas con ETB.

Las transacciones realizadas a través de las herramientas de robotización, atención virtual y autogestión no podrán ser compartidas con ningún grupo u operación DEL CONTRATISTA, la información es de carácter confidencial. EL CONTRATISTA debe garantizar el uso exclusivo y correcto de dicha información.

3.12.6. GRABADOR DE CONTACTOS- LLAMADAS

EL CONTRATISTA debe ofrecer una plataforma de grabación de llamadas Outbound. La plataforma de grabación debe:

- Cumplir con las políticas de rotulación y organización definidas por ETB las cuales serán entregadas al inicio de la operación.
- Almacenar las grabaciones hasta por un periodo de seis (6) meses.
- Contar con un módulo de búsqueda que permita al personal de ETB consultar las grabaciones de acuerdo con los criterios de etiquetado.
- Entregar mensualmente (primeros 5 días hábiles del mes) en el medio magnético o con el procedimiento que ETB defina la totalidad de las llamadas con transacciones realizadas y grabadas por el analista.

Estas integraciones pueden realizarse por medio de Web Services que realizarían la comunicación con las aplicaciones o bases de datos de ETB que contengan la información requerida para el etiquetado de las grabaciones.

En caso de no encontrar la(s) llamada(s) ETB hará una solicitud formal a EL CONTRATISTA para que realice la búsqueda y entregue las grabaciones. Esta solicitud se hará directamente al Jefe de Operaciones con copia al Director de EL CONTRATISTA y debe ser entregada por él mismo dentro de las 3 horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de no encontrar la llamada el CONTRATISTA debe asumir el costo que genere el resarcimiento al cliente.

EL CONTRATISTA debe garantizar un nivel de efectividad en la grabación de llamadas de un noventa y nueve puntos noventa y seis por ciento (99,96%), reflejando una disponibilidad de la plataforma de grabación en el mismo porcentaje, adicionalmente todas las llamadas deben ser grabadas en modo estéreo.

EL CONTRATISTA deberá detallar a ETB las características de la plataforma de grabación y deberá realizar la entrega a Archivo ETB de acuerdo a las políticas definidas.

3.12.7. LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE

EL CONTRATISTA debe ser el único responsable del licenciamiento de todos los elementos de software puestos al servicio de ETB y además de todos aquellos componentes exigidos o necesarios para la prestación del servicio de Operaciones y de todos aquellos que requieran el pago de derechos de autor que sean ofrecidos a ETB durante la vigencia del contrato.

3.12.8. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.

EL CONTRATISTA debe garantizar a ETB una disponibilidad del servicio mínima del 99,7% mensual de los recursos tecnológicos suministrados para el funcionamiento de las Operaciones.

Los eventos que generen indisponibilidad y no sean atribuibles al PROVEEDOR, no generarán penalizaciones, no obstante, previendo la posibilidad de su ocurrencia, es necesario que EL CONTRATISTA considere dichos eventos en sus planes de contingencia.

EL CONTRATISTA debe contar con soporte técnico acorde con los horarios de operación de los puntos de atención. Los tiempos de respuesta y solución deben ser de dos (2) horas para fallas mayores (se entiende por falla mayor aquella que impacte más del diez por ciento [10%] de los equipos por cada operación) y cuatro (4) horas para fallas menores (se entiende por falla menor aquella que impacte a menos del diez por ciento [10%] de los equipos por cada operación).

EL CONTRATISTA debe emitir un informe mensual dirigido a ETB en el que se evidencie el estado de toda la estructura tecnológica dispuesta para atender la operación, se informe los niveles de disponibilidad alcanzados, las acciones de mejora establecidas de acuerdo con mejores prácticas del mercado y los planes de acción definidos.

EL CONTRATISTA debe estructurar planes de continuidad del negocio para eventos de fuerza mayor como terremotos, asonadas entre otros.

Utilizar de manera exclusiva el software o demás herramientas que ETB instale en los equipos para el cumplimiento del objeto del presente y ser responsable por cualquier manejo inadecuado que se haga por parte de sus empleados o de los empleados contratados a través de un tercero.

Tanto en los clientes como el servidor utilizado por EL CONTRATISTA para acceder a los sistemas de información de ETB no deben estar residentes software o herramientas distintas a las que instale o autorice.

Las interfaces implementadas por ETB para EL CONTRATISTA serán el único medio mediante el cual se acceda a los sistemas de información de ETB.

Garantizar el buen manejo de las claves de acceso a aplicativos y cuentas de correo electrónico asignadas por ETB a las personas contratadas para la Operación Tiendas.

3.12.9. SALAS DE CAPACITACIÓN

EL CONTRATISTA debe poner a disposición de ETB salas de capacitación físicas y plataformas virtuales, no exclusivas para el personal de las Operaciones. Sólo se tendrá restricción de acceso a las salas de capacitación usadas por ETB a aquellos clientes de EL CONTRATISTA que sean competidores directos o indirectos de ETB.

Cada puesto de trabajo de las salas debe tener (de acuerdo con el tipo y metodología de capacitación) equipos de cómputo provistos de todas las aplicaciones utilizadas para la atención de las Operaciones y los simuladores funcionales diseñados para los aplicativos de ETB. En el caso de suscitarse temas coyunturales será necesario aumentar el número de personas en las capacitaciones a un máximo de dos (2) personas por equipo de cómputo,

previa autorización de ETB emitida dentro de los Comités Semanales de Operación.

Por su parte, EL CONTRATISTA debe garantizar que las salas de capacitación cuenten con los siguientes elementos y condiciones de manera permanente para todas las capacitaciones del personal de las Operaciones: i) equipos de cómputo ii) tablero acrílico; iii) marcadores borrables; iv) video beam u otra solución de proyección de presentaciones; v) sonido l tamaño de la sala; vi) aire acondicionado; vii) aislamiento sonoro.

EL CONTRATISTA, como se especifica en el aparte de Formación y Entrenamiento, debe garantizar que la asistencia máxima de Analistas a las salas de capacitación por sesión sea de veinte (20) Analistas.

EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de ampliar la cantidad de salas de capacitación iniciales dimensionadas por este si las necesidades de la operación así lo requieren, de tal manera que pueda cumplir con las capacitaciones en los tiempos requeridos por ETB, cubriendo todo el personal objetivo de la formación y/o actualización.

3.12.9.1. REQUERIMIENTOS PARA INSTALACIÓN APLICACIONES DE ETB

Para que ETB instale el ambiente de pruebas de las herramientas de gestión de la Compañía, es requerido que EL CONTRATISTA cuente con equipos en las salas de capacitación con las mismas características de los requeridos para la operación.

3.13. SEGUIMIENTO Y CONTROL

3.13.1. INDICADORES

Los indicadores establecidos se encuentran relacionados en el **Anexo No. 4 Indicadores Contractuales Operaciones**, y se clasifican en indicadores de desempeño e indicadores contractuales. EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de cumplir con los indicadores de desempeño y contractuales definidos por ETB para la gestión de la operación. Estos indicadores, de acuerdo con cada una de las necesidades y lineamientos de la operación tendrán una periodicidad y unos objetivos, sobre los cuales EL CONTRATISTA debe velar de manera permanente, generando e implementando planes de acción correctiva y/o preventiva en caso que así se requiera frente al no cumplimiento de los mismos.

El mejoramiento de los indicadores por parte de EL CONTRATISTA mediante el análisis de resultados y las acciones preventivas y/o correctivas es parte fundamental de la labor operativa, razón por la cual no deben generar costos adicionales a ETB. Toda acción preventiva y/o correctiva en este sentido debe ser aprobada previamente por ETB.

Tanto los indicadores (contractuales y de desempeño) definidos para la operación como las metas podrán ser modificados durante la ejecución del contrato a solicitud de ETB y serán notificadas al CONTRATISTA en el Comité de Negocio Mensual en un término no inferior a 15 días hábiles.

EL CONTRATISTA debe tener en cuenta que si se presentan cambios regulatorios que generen impacto en los procesos deben ser considerados y se deberán implementar los nuevos indicadores para su cumplimiento.

Estos indicadores serán medidos por tienda o grupo de aseguramiento y se debe presentar

el resultado con el fin de obtener una calificación de desempeño por Operación. Adicional cada Analista de la Operación debe poder visualizar en línea el resultado de sus indicadores en la pantalla de su estación de trabajo.

EL CONTRATISTA debe garantizar el envío de los resultados de los indicadores operativos definidos por ETB por punto de atención y por grupos de gestión de cierre de ciclo a los teléfonos celulares informados al inicio del contrato. Dicho envío debe hacerse todos los días de la semana de lunes a sábado cada dos (2) horas dentro del horario de atención de las Operaciones.

3.13.2. PERIODO DE TRANSICIÓN Y ESTABILIZACIÓN

En una eventual contratación, ETB establece que los dos primeros meses de gestión de las Operaciones será denominado periodo de transición y estabilización, en el cual solo existirá menor valor pagado sobre el servicio prestado por EL CONTRATISTA por el incumplimiento del indicador de Nivel de Servicio y del indicador de puntualidad para los grupos de aseguramiento. Sobre los demás indicadores contractuales el menor valor a pagar sobre el servicio prestado empezará a aplicar a partir del primer día del tercer mes de operación, de acuerdo con el cumplimiento a cabalidad de los niveles requeridos en los indicadores solicitados.

3.13.3. CALCULO DE PAGO FACTURA MENSUAL

ETB establece que, para efectos del cobro de los servicios prestados por parte de EL CONTRATISTA, los únicos ítems sobre los cuales se realizarán pagos mensuales serán los aprobados por ETB para la Operación, salvo acuerdos posteriores de servicios adicionales no considerados aquí, para los cuales se debe hacer una revisión detallada con el fin de definirlos, negociarlos, aprobarlos e incluirlos, previo acuerdo entre las partes.

EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de implementar medidas y actividades de control dirigidas al proceso de facturación. Estos controles deben garantizar a la Operación, que lo que se cobre sea lo efectivamente ejecutado (reporte de logueos en los aplicativos pertinentes), asegurando óptimos procesos y resultados de generación de información y cálculo de la facturación. EL CONTRATISTA debe presentar un listado de los controles que garanticen a ETB la eficiencia, transparencia, calidad y oportunidad de este proceso.

En el proceso de facturación del servicio, EL CONTRATISTA debe adjuntar los soportes correspondientes que justifiquen los pagos mensuales para la Operación con el fin que ETB apruebe el pago, previa revisión y conciliación de la información y condiciones adicionales de aprobación de índole administrativa, operativa y contractual. Para tal fin se realizará la conciliación de los valores a facturar entre ETB y EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA debe considerar dentro de sus procesos las siguientes actividades para la conciliación y facturación mensual de los servicios:

DÍA HÁBIL	ACTIVIDADES
1 y 2	La Gerencia de Operaciones de EL CONTRATISTA envía los datos de facturación a los Coordinadores de ETB para su verificación, incluyendo los soportes

3 y 4	ETB entrega a EL CONTRATISTA las observaciones sobre las facturas para ajustes y conciliaciones
5	EL CONTRATISTA, después de las conciliaciones, ajusta los datos de las facturas y las envía a ETB para su inmediata aprobación (siempre y cuando esté de acuerdo con la conciliación, en caso contrario el proceso tomará un día adicional). ETB genera acta de pago e informa número de subpedido.
7 y 8	EL CONTRATISTA genera las facturas de acuerdo con los valores indicados en el acta de pago.
10	EL CONTRATISTA radica factura de acuerdo con el proceso electrónico definido.
11	EL CONTRATISTA envía copia de las facturas con la evidencia de radicación al Supervisor de ETB
Nota	Al inicio del mes se pueden acordar ajustes al cronograma conforme los días hábiles del mes.

EL CONTRATISTA debe garantizar que cuando se identifiquen mayores valores entregados por ETB por cualquier concepto (pago de facturas por encima del valor real por concepto de los servicios efectivamente prestados), estos deben ser desagregados y descontados de la factura del siguiente mes, proceso que debe ser soportado mediante acta de recibo de servicio firmada entre las partes.

ETB cuenta con la atribución de descontar de la factura al CONTRATISTA, cualquier saldo pendiente de pago a favor de ETB, en caso de no ser viable dicho descuento, ETB emitirá cuenta de cobro para que EL CONTRATISTA consigne el valor el valor respectivo, a la cuenta que ETB le indique y dentro del plazo que se señale para tal fin.

El pago de la factura mensual estará sujeto al cumplimiento de los Indicadores Contractuales los cuales de acuerdo a su comportamiento definirán el pago a EL CONTRATISTA. El incumplimiento de los indicadores contractuales originará un menor valor a pagar por los servicios contratados mensualmente y su sobrecumplimiento un mayor valor a pagar. La fórmula de pago se encuentra descrita en el **Anexo No. 6. Fórmula de Pago Operaciones**.

Los ítems y métricas constitutivos de un menor valor a pagar sobre el servicio prestado podrán ser modificados por ETB en los Comité de Negocio Mensual (6.5.1) y serán notificados a EL CONTRATISTA en un término no inferior a quince (15) días, con aplicación el primer día calendario del mes inmediatamente siguiente, los cambios quedarán registradas en el acta de dicho Comité.

EL CONTRATISTA podrá presentar las justificaciones al incumplimiento de los indicadores y/o obligaciones acompañando los soportes de pago de la factura, si estos son aceptados por el supervisor asignado por ETB no habrá lugar a menores valores pagados. En caso de no presentar oportunamente dichos soportes las justificaciones no serán tenidas en cuenta.

3.13.3.1. PLAN DE INCENTIVOS

EL CONTRATISTA debe proponer la realización de programas de incentivos, con la periodicidad necesaria en pro del cumplimiento de las metas definidas para los indicadores de las Operaciones y dirigidos exclusivamente a reconocer, en dinero o en especie, los desempeños que superen las metas establecidas.

En la formulación de estos programas debe considerarse que el presupuesto no podrá superar el uno por ciento (1%) del valor de los servicios facturados por EL CONTRATISTA a ETB para el periodo en que se ejecutará dicho programa.

EL PROVEEDOR acepta que los planes de incentivos se pagarán con el fin de hacer un reconocimiento a la excelencia de los trabajadores.

EL CONTRATISTA es el responsable de la administración de los planes de incentivos, incluyendo el seguimiento de los resultados, su divulgación y la logística para la entrega de los incentivos, previa aprobación de ETB.

3.13.4. INFORMES

EL CONTRATISTA debe entregar en los periodos y momentos que defina ETB para las Operaciones, informes de orden Administrativo, Comercial, Operativo, de Gestión, de Calidad, de Formación, de Facturación, de Experiencia del Cliente, los cuales generen un completo y continuo conocimiento y control de la operación, así como la visualización de la información consolidada mínimo de los últimos seis (6) meses en los casos que aplique. Los informes a entregar se listan en el **Anexo No.3 Detalle Informes Operaciones** y pueden ser modificados por ETB durante el desarrollo del contrato.

EL CONTRATISTA debe incluir en los informes además de la información cuantitativa, un resumen cualitativo de valor agregado considerando hallazgos identificados, recomendaciones a dichos hallazgos, análisis de tendencias, plan de acción correctivo y/o preventivo, incluyendo fechas y responsables.

ETB espera que EL CONTRATISTA cuente con soluciones de business intelligence.

3.13.5. COMITÉS DE SEGUIMIENTO

EL CONTRATISTA debe realizar mínimo los siguientes comités, a los cuales deben asistir los cargos mencionados y se deben orientar a los temas especificados en cada uno de ellos:

3.13.5.1. COMITÉ DE NEGOCIO MENSUAL.

En este comité se revisará el resultado de las diferentes Operaciones, EL CONTRATISTA debe preparar un informe con enfoque estratégico, comercial y de negocio donde se presente el consolidado mensual con un histórico de los últimos 12 meses de los indicadores operacionales y contractuales de manera gráfica descriptiva, debe contener:

- Resultado de los indicadores contractuales previstos en el presente documento para la evaluación del servicio, gestión de cierre de ciclo y el cumplimiento de las metas comerciales (ventas o posventa), acompañado de los análisis de las diferentes variables involucradas con el fin de entender los comportamientos evidenciados.
- Revisión de la precisión de los pronósticos, identificando claramente franjas con

- inconvenientes (staff, volumen de llamadas, TMA) con el fin de implementar correctivos focalizados en las posibles desviaciones.
- Comportamiento de las tipologías de atención por tienda y por grupo de aseguramiento con sus respectivos tiempos de atención.
 - La ejecución presupuestal de cada operación.
 - Seguimiento a la evolución de los proyectos
 - Cumplimiento de compromisos relacionados con planes de acción definidos en los Comités anteriores o producto de las acciones correctivas, preventivas y de mejora surgidas de las diferentes fuentes.
 - Revisión de las solicitudes realizadas tanto por EL CONTRATISTA como por ETB relacionadas con el contrato.
 - Definición de las propuestas de las partes para la captura de oportunidades de mejora de alto impacto en la ejecución del contrato.
 - Estrategias implementadas en la operación en pro del cumplimiento de las metas comerciales (ventas y posventa) y los diferentes análisis que conlleven a la toma de acciones para las debilidades identificadas en dicho proceso.
 - Cualquier otro tema relacionado con el desempeño de las Operaciones que requiera ser revisado por las partes.

EL CONTRATISTA debe distribuir las presentaciones que se revisarán en el Comité entre los integrantes del mismo con la citación a la reunión.

EL CONTRATISTA debe ser el encargado del agendamiento del Comité, sugerir la agenda y llevar el acta de la reunión, de acuerdo con los formatos entregados por ETB, la cual debe ser entregada a ETB dos (2) días hábiles posteriores a la realización del Comité. En este documento deben quedar contemplados los temas abordados, las decisiones tomadas, los compromisos adquiridos, los tiempos y los responsables, así como el respectivo seguimiento de todos los temas. La presentación de los resultados de las operaciones en este Comité la debe realizar el Director de Operaciones de EL CONTRATISTA.

Por parte de EL CONTRATISTA asistirá a este Comité el Gerente de Operaciones y el(los) Director(es). La asistencia de los Jefes de Operación y sus respectivos Coordinadores podrá darse en la medida que la Agenda del Comité demande su presencia o por solicitud expresa de ETB.

Por parte de ETB asistirá el (los) Director(es) de la Operación y el(los) Supervisor(es) del contrato. Los Coordinadores de ETB podrán estar presentes en el Comité si la dinámica del mismo demanda su presencia.

3.13.5.2. COMITÉ OPERATIVO SEMANAL.

En este comité se revisan aspectos de un nivel operativo (a nivel global y detallando cada punto de atención) como:

- Comportamiento de los indicadores operativos y administrativos.
- Evolución de los contactos vs el dimensionamiento y el cumplimiento de las demás variables allí relacionadas (TMA, personal requerido) se debe presentar por parte de PROVEEDOR análisis detallado de las variables comprometidas en las posibles desviaciones.
- Detalle de la experiencia del cliente, producto de las mediciones definidas.

- Implementación de las acciones comerciales y sus resultados frente a las metas
- Comportamiento del informe de tipificación diaria de los casos de los clientes, los tiempos de atención por analista, desviaciones en los procesos de atención, entre otros.
- Necesidades puntuales desde el punto de vista operativo y de gestión, determinando la necesidad de escalamientos a los Comités de Negocio.

En este comité se deben revisar situaciones, procesos, casos puntuales de la operación y los clientes, iniciativas y proyectos de mejora de EL CONTRATISTA y ETB que apunten directamente a la optimización operativa desde la gestión puntual de los Analistas y supervisores, así como procesos y procedimientos, pendientes operativos, administrativos y de las demás áreas, nuevas oportunidades para el servicio, planes de mejoramiento y planes de acción. EL CONTRATISTA debe ser el encargado del agendamiento del Comité, sugerir la agenda y llevar el acta de la reunión, la cual debe ser entregada a ETB dos (2) días hábiles posteriores a la realización del Comité, pues en ella deben quedar contemplados los temas abordados, las decisiones tomadas, los compromisos adquiridos, los tiempos y los responsables, así como el respectivo seguimiento de todos los temas.

A esta reunión asisten, por parte del CONTRATISTA el(los) Director(es) de Operación y los Jefes de Operación. La asistencia de los Coordinadores dependerá del contenido de la agenda del Comité.

Por parte de ETB asistirán el(los) Director(es) de la Vicepresidencia de la operación, los Supervisores del Contrato y los Coordinadores de cada Operación

3.13.5.3. REUNIONES ADICIONALES.

EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de asistir a reuniones adicionales a las mencionadas en los documentos que hacen parte del presente proceso y presentar la información que ETB requiera para la realización de las mismas.

Las reuniones adicionales pueden ser reuniones extraordinarias de procesos, operación, calidad, formación, recursos humanos, de negocio y contractuales, etc., con personal de la Vicepresidencia de Experiencia del Cliente de ETB o con áreas internas de la Compañía.

3.13.5.4. REGISTRO DE ACTIVIDADES, FORMALIZACIÓN DE COMPROMISOS Y SEGUIMIENTO A PLANES DE ACCIÓN

EL CONTRATISTA debe llevar el registro de todas las reuniones que se realicen entre las partes, de tal forma que quede consignado en Actas todos los temas tratados, los compromisos de las partes en torno a dicho temas con tiempos y responsables, con el fin que sea posible la realización de seguimiento a dichos compromisos y planes de acción establecidos. Todas las Actas elaboradas por EL CONTRATISTA deben ser entregadas a ETB con un tiempo máximo de dos (2) días hábiles posterior a la realización de cada reunión o Comité.

3.13.5.5. CONTROL, MEJORA Y AUDITORÍA DE PROCESOS

Todos los procesos claves relacionados con el cliente deben implementarse consistentemente con las políticas de atención establecidas por ETB. ETB debe conocer y aprobar todos estos procesos, los cambios correspondientes y los planes de mejora. Se debe garantizar el continuo seguimiento, control de todos los procesos de la atención de las Operaciones y desarrollar planes de contingencia para mantener el cumplimiento de los

mismos de acuerdo con los requisitos y objetivos de ETB.

EL CONTRATISTA es el responsable del cierre de ciclo de todas las transacciones e interacciones atendidas por las Operaciones (entendido cierre de ciclo como la ejecución completa y oportuna de cada una de las peticiones del cliente enmarcadas en los procesos vigentes), garantizando el cumplimiento de los indicadores requeridos por ETB. Adicionalmente EL CONTRATISTA debe garantizar el correcto y permanente seguimiento del mencionado cierre de ciclo garantizando solución en el primer contacto.

EL CONTRATISTA debe utilizar un enfoque estructurado para identificar y resolver las causas raíz del bajo desempeño de aquellos indicadores que no alcanzan consistentemente los requisitos y objetivos, que contemple: Definición del problema, análisis de datos para determinar las causas, implementación de soluciones y monitoreo y evaluación de los resultados.

EL CONTRATISTA establecer planes de mejoramiento permanentes a partir de: quejas recibidas directamente por ETB o por parte de clientes, debilidades en la implementación de los procesos, hallazgos de calidad, comportamiento de indicadores operativos y/o contractuales de las Operaciones. EL CONTRATISTA debe documentar los hallazgos con su respectivo análisis, presentar planes de acción y demostrar a través de indicadores (cumplimiento de metas) la mejora en el desempeño de la operación como resultado de las estrategias implementadas mediante el comportamiento de los resultados de los indicadores de operación, de calidad y de servicio. Los documentos de los hallazgos analizados y las estrategias implementadas de mejora deben ser presentados y entregados al supervisor del contrato en el Comité Mensual de Negocio.

Cada proceso implementado en las Operaciones y sus cambios correspondientes deben ser sometidos a una evaluación detallada a través de una auditoría interna de EL CONTRATISTA, de punta a punta, por lo menos una (1) vez cada seis (6) meses. Los resultados de las auditorías deben documentarse e informarse a ETB, para determinar en conjunto las acciones correctivas de las deficiencias identificadas. Estas auditorías deben incluir aquellos procesos que son operados por subcontratistas de EL CONTRATISTA.

3.13.5.6. PROPUESTAS PERMANENTES DE MEJORAMIENTO Y PLANES DE ACCIÓN CORRECTIVOS/PREVENTIVOS Y DE MEJORA

EL CONTRATISTA debe presentar propuestas de mejoramiento desarrolladas a través de planes de acción estructurados siguiendo una metodología de implementación donde por lo menos se indiquen: objetivo, meta, responsables, recursos requeridos y tiempos de la ejecución. Toda la información debe ser construida con base en el análisis del comportamiento de los indicadores de la operación, informes de calidad, NPS, FCR, quejas de clientes y demás fuentes de información.

EL CONTRATISTA debe garantizar que estas propuestas de mejoramiento y los planes de acción deben ser pertinentes, considerando que su presentación debe ser a nivel de proyectos o estrategias claras y realizables, en los cuales se puedan conocer y medir los resultados y el impacto en la operación. No se consideran como propuestas de mejoramiento actividades relacionadas con el deber ser de la operación, ni aquellas en las cuales no sea posible identificar específicamente un plan de trabajo ni los beneficios que conllevaría su implementación.

Las propuestas e implementación de los planes deben presentarse por parte DEL CONTRATISTA mensualmente (en los Comités de Gestión y de Negocio) y semanalmente (en los Comités Operativos Semanales), Formación y entrenamiento

EL CONTRATISTA debe diseñar, coordinar e implementar para las Operaciones, programas formativos al interior de la operación que garanticen una cultura de conocimiento permanente y de desarrollo, medible y verificable, que maximicen las habilidades requeridas y necesarias para cada perfil según el cargo, buscando la integralidad en el manejo y dominio de los procesos y productos, aplicando de manera integrada la metodología definida por ETB y la metodología que EL CONTRATISTA defina para socializar la información y maximizar el conocimiento de los Analistas.