

CONVOCATORIA No. 027

INTERVENTORIA AL CONTACT CENTER QUE PRESTA SERVICIOS A LA JUNTA NACIONAL.

INVITA A:

La Junta Nacional de Calificación de Invalidez dando cumplimiento a su Guía de contratación tiene el agrado de invitar a las personas Naturales y Jurídicas que quieran participar en el proceso de contratación del servicio de interventoría integral al Contact Center que presta servicios a la entidad.

1. OBJETO.

Realizar interventoría integral que incluye, pero no se limita a la interventoría técnica, administrativa, financiera, jurídica, ambiental, social y riesgos del contrato 170 del 28 de diciembre de 2021, cuyo objeto contractual es:

“CLÁUSULA PRIMERA.OBJETO:

EL PROVEEDOR se obliga a suministrar al **CLIENTE** la infraestructura técnica, operativa y humana denominada Contact center, con plena autonomía financiera, administrativa y funcional. Se anexa la propuesta comercial presentada el pasado 06 de septiembre de 2021 y la cual hace parte integral del presente contrato.

La prestación objeto del presente contrato comprende:

- I. Prestar el servicio de Outbound/Inbound para campañas de actualización de bases de datos, encuestas de satisfacción y servicio al cliente para usuarios el **CLIENTE**.
- II. Se realizará el envío del reporte o reportes específicos donde se evidenciará, el avance de la gestión diaria con la información recolectada. Estos se definirán de común acuerdo.

Como mínimo se tendrán en cuenta las siguientes actividades por parte de **EL PROVEEDOR**:

Modelo de atención de salida (Outbond)

- o Contacto telefónico
- o Despliegue masivo (SMS doble vía, correo electrónico) y su administración.

Modelo de atención de entrada (Inbound):

Ventanilla virtual (video llamada)

- o Whatsapp (Bot asesor)
- o Redes sociales (Bot y asesor)
- o Redes sociales (Bot y asesor)
- o IVR Reconocimiento de voz
- o Webmin- Derechos de petición verbal

Gestión y resolución de back office:

- o Recepción, radicación, resolución y/o escalamiento de PWRS
- o Uso de páginas de consultas de aplicación web del **CLIENTE**
- o Escalamiento de casos a través de la herramienta CRM
- o Escalamiento de correos electrónicos de acuerdo a políticas del **CLIENTE** mediante herramienta.
- o Consolidación de las bases de datos de consulta con acompañamiento del **CLIENTE**.

- *Tipificación del 100% de las interacciones atendidas*
- *Informe estadístico detallado mensualmente.*

Se debe implementar la modalidad de atención de entrada para la gestión y atención de llamadas, whatsapp, correo electrónico, correo electrónico tanto para información general como para solicitudes, así como la gestión de salida para la confirmación de citas de valoración.”

2. ALCANCE DEL OBJETO:

Recibir propuestas económicas para realizar la interventoría del contrato descrito cumpliendo con las siguientes funciones:

- a) Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- b) Verificar la información entregada y la procedencia del pago de las bonificaciones y la aplicación de los descuentos pactados contractualmente.
- c) Certificar el cumplimiento a satisfacción de las obligaciones, para cada uno de los pagos.
- d) Solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual
- e) Impartir instrucciones al contratista y hacer recomendaciones encaminadas a lograr la correcta ejecución del objeto del contrato.
- f) Dejar evidencia escrita de todos los requerimientos e informes que realice en calidad de interventor
- g) Apoyar el logro del alcance y los objetivos contractuales.
- h) Velar por el cumplimiento del contrato en términos de plazos, calidades, cantidades y adecuada ejecución de los recursos del contrato.
- i) Mantener en contacto a las partes del contrato semanalmente.
- j) Evitar la generación de controversias y propender por su rápida solución.
- k) Solicitar informes, llevar a cabo reuniones, integrar comités y desarrollar otras herramientas encaminadas a verificar la adecuada ejecución del contrato.
- l) Llevar a cabo las labores de monitoreo y control de riesgos que se le asignen, así como la identificación y tratamiento de los riesgos que puedan surgir durante las diversas etapas del contrato.
- m) Aprobar o rechazar por escrito, de forma oportuna y motivada la entrega de los bienes o servicios, cuando éstos no se ajustan a lo requerido en el contrato, especificaciones técnicas, condiciones y/o calidades acordadas.
- n) Suscribir las actas que se generen durante la ejecución del contrato para dejar documentadas diversas situaciones y entre las que se encuentran: actas parciales de avance, actas parciales de recibo y actas de recibo final.
- o) Informar a la Entidad de hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que pongan en riesgo el cumplimiento del contrato; así como entregar los soportes necesarios para que la Entidad desarrolle las actividades correspondientes.
- p) Informar a la Entidad cuando se presente incumplimiento contractual; así como entregar los soportes necesarios para que la Entidad Estatal desarrolle las actividades correspondientes.

3. ALCANCE DE LA CONVOCATORIA:

3.1 EXPERIENCIA SOLICITADA: Personas naturales o jurídicas que demuestren experiencia e idoneidad en interventoría, gerencia de proyectos, administración de Contac center para entidades públicas y/o privadas de mínimo 3 años demostrables mediante certificaciones.

3.2 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA: Las propuestas deben contener:

1. Alcance cubierto por el proveedor en cuanto a las actividades (con descripción detallada) que realizarán.
2. Oferta económica de lo servicios con el valor mensual de este
3. Intensidad horaria del acompañamiento
4. Descripción de metodología para el cumplimiento de las funciones descritas.

5. Informes que entregará y periodicidad de estos
6. Acuerdos de nivel de servicio.
7. Forma de pago

4. REQUISITOS JURÍDICOS, TÉCNICOS Y FINANCIEROS:

4.1 REQUISITOS PERSONAS JURIDICAS:

- **Certificado de existencia y representación legal:** la fecha de la expedición no puede ser mayor a 30 días calendario anteriores a la fecha de presentación de la cotización, donde conste que su actividad comercial se encuentra relacionada con el objeto a contratar planteado en el presente documento. Por otro lado, se verificará que la persona jurídica ha sido constituida por lo menos con dos (2) años y su duración no es inferior al termino de duración del contrato y dos (2) años más.

- **Documento de Identificación Representante legal:** se deberá aportar copia de la cedula de ciudadanía del representante legal, de tratarse de personas extranjeras deberán aportar copia de su pasaporte, y si se encuentran residenciadas en Colombia, aportarán copia de la cedula de extranjería expedida por la autoridad competente.

- **Rut:** adjuntar copia del registro Único Tributario – RUT, con la información actualizada.

- **Certificación bancaria:** Anexar certificación bancaria expedida por la una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera, Donde conste que el titular es la persona jurídica que se presenta, la vigencia y numero de la cuenta de ahorros y/o corriente, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días.

4.2 REQUISITOS PERSONAS NATURALES:

- Hoja de vida actualizada
- Certificados académicos y tarjeta profesional si aplica.
- Certificados laborales
- Certificado de antecedentes fiscales y disciplinarios
- Rut Actualizado
- Certificación bancaria

4.3 REQUISITOS Y TÉCNICOS:

Certificaciones de Experiencia: adjuntar máximo cuatro (4) certificaciones aportadas por la persona natural, jurídica o ente contratante, su representante o aquella que tenga la facultad de expedirla, en la cual conste el objeto, valor, fecha de inicio y de terminación. En estas mismas se verificará que su objeto se encuentre relacionado con el presente proceso.

4.4 REQUISITOS FINANCIEROS PERSONAS JURIDICAS:

Presentación de los estados financieros con sus notas, con corte al último trimestre del año los finales del 2022 y la declaración de renta.

5. CRONOGRAMA INICIAL

5.1 FECHA DE PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA: 12 de julio de 2023.

5.2 FECHA LÍMITE PARA PRESENTAR OBSERVACIONES, PREGUNTAS o VISITAS: 21 de julio de 2023, hasta las 6:00 p.m. al correo electrónico convocatorias@juntanacional.com.

5.3 FECHA DE CIERRE DE LA CONVOCATORIA: 31 de julio de 2023 a las 5 pm (Para el recibo de las propuestas se tomará la fecha y hora de recepción del correo electrónico)

5.4 FECHA DE ENTREGA RESULTADOS - ELECCIÓN: 21 de agosto de 2023.

6. GENERALIDADES:

6.1 NATURALEZA, FUNCIONES E INGRESOS DE LA JNCI: Somos un organismo del sistema de la seguridad social integral del orden nacional, de creación legal, adscrito al Ministerio del Trabajo con personería jurídica, de derecho privado, sin ánimo de lucro, de carácter interdisciplinario, sujeta a Revisoría fiscal, con autonomía técnica y científica de los dictámenes periciales, cuyas decisiones son de carácter obligatorio.

Dado que la Junta Nacional de Calificación de Invalidez administra recursos públicos y en aras de garantizar una correcta administración de estos y de vigilar los dineros que se pagan a título de bonificación en el contrato suscrito con el contact center de la entidad surge la necesidad de contratar los servicios de una persona Jurídica o natural idónea y con experiencia en realizar el seguimiento detallado a la ejecución contractual de manera imparcial, objetiva y técnica.

6.2 RÉGIMEN LEGAL APLICABLE Y NATURALEZA DE LA PRESENTE CONVOCATORIA: El derecho aplicable a esta convocatoria y al contrato que llegare a suscribirse será el consagrado en el ordenamiento jurídico colombiano. Se sujetará por lo tanto a las disposiciones del derecho privado y a la guía de contratación de la Junta Nacional de Calificación de Invalidez, la cual se encuentra publicada en la pagina de la entidad www.juntanacional.co en la sección "Contratación".

6.3 PACTO DE PROBIIDAD: Tanto los colaboradores que intervengan en el proceso de selección, como los interesados en participar en la presente convocatoria darán estricto cumplimiento al régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades y todas las disposiciones en la guía de contratación de la **JUNTA NACIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ - JNCI**. Además, se abstendrán de realizar cualquier conducta o acto que afecte la transparencia y probidad del proceso. El proponente acepta que conoce y entiende lo términos de la presente convocatoria, así como las reglas establecidas para la misma y reconoce que las mismas son equitativas y no conllevan al favorecimiento de un proponente en particular. La participación en esta convocatoria la harán con estricto cumplimiento de las normas jurídicas y éticas propias de este tipo de procedimientos contractuales, y conforme al principio de la buena fe, transparencia y economía.

6.4 NATURALEZA DEL ORIGEN DE LOS RECURSOS: Los recursos con los que la **JNCI** pagará las obligaciones a su cargo, como consecuencia de la ejecución y cumplimiento del contrato objeto de esta convocatoria serán de origen público y privado.

7. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Los criterios utilizados por la **Junta Nacional de Calificación de Invalidez** para calificar las propuestas serán:

Propuesta económica: 40%.
Experiencia e idoneidad: 30%
Capacidad financiera: 30%.

7.1 CRITERIOS DE DESEMPATE: ley 816 de 2003, renegociación de descuento o valores agregados.

8. DECLARATORIA DESIERTA

La entidad declarará desierto total el presente proceso al vencimiento del plazo previsto para adjudicar, cuando entre las propuestas presentadas no se logre adjudicar el contrato ofrecido, ya sea porque las propuestas no cumplen con las condiciones para ser adjudicatarias, porque no se presenten ofertas o por cualquier otra causa que impida la selección objetiva.

ÁREA RESPONSABLE: Dirección Administrativa y Financiera – Área de Tecnología.

Nota: esta Convocatoria se publicará en la página web de la entidad y en el Secop I

IVAN ALEXANDER RIBON CASTILLO

Representante Legal

JUNTA NACIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ