

ORDEN DE SERVICIOS N° **2012-01280** SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX NIT 899.999.035-7 Y ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING. NIT 830.101.821-5

1. CONSIDERACIONES
<p>1.1. Que existe estudio previo de conveniencia y oportunidad suscrito por la Secretaria General, la Coordinadora y Profesional Especializado del Grupo de Talento Humano del ICETEX del 7 de febrero de 2012, donde se establece el Plan Institucional de Capacitación de los funcionarios del ICETEX durante el presente año.</p> <p>1.2. Que dentro de dicho Plan se incluye la necesidad de capacitación en atención al usuario, para lo cual mediante memorando GTH 3040-121 del 14 de marzo de 2012, la Coordinadora del Grupo de Talento Humano del ICETEX, establece la necesidad de llevar a cabo la inscripción de cinco (5) funcionarios al 9º Congreso Andino de Contact Centers & CRM a realizarse en la ciudad de Bogotá entre el 25 y 27 de abril de 2012.</p> <p>1.3. Que el ICETEX deja constancia que se contrata directamente con la ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO con NIT 830.101.821-5 teniendo en cuenta que es la entidad encargada de la organización de la capacitación objeto de esta contratación, y que el temario del mismo es de interés de la Entidad dada su connotación de entidad financiera en el cual la atención al usuario, es de vital importancia.</p> <p>1.4. Que la presente orden de servicios se fundamenta en el Artículo 8º de la Ley 1002 de 2005, en los Artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007 y en el Literal a) del Artículo 11 del Acuerdo de Junta Directiva No. 007 del 22 de febrero de 2008.</p>
2. CONTRATISTA
<p>ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO NIT 830.101.821-5, asociación sin ánimo de lucro representada legalmente por ANA KARINA QUESSEP ALCOVE identificada con cédula de ciudadanía No. 45.495.846 de Cartagena, en calidad de Directora Ejecutiva, según consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá.</p>
3. OBJETO
<p>Realizar la inscripción de cinco (5) funcionarios del ICETEX al 9º Congreso Andino de Contact Centers & CRM evento organizado por la ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO.</p>
4. ALCANCE
<p>Inscripción de cinco (5) participantes al 9º Congreso Andino de Contact Centers & CRM evento organizado por la ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO a realizarse entre el 25 y 27 de abril de 2012 en la ciudad de Bogotá. Tres (3) inscripciones se realizarán durante los tres días del Congreso, y dos (2) inscripciones durante el primer día del Congreso, el día 25 de abril de 2012. Esta inscripción por la asistencia al Congreso durante los tres días incluye material escrito, CD con las memorias del Congreso y certificado de asistencia por participante. La asistencia al seminario taller de un día incluye material escrito y certificado de asistencia por participante. El contenido de esta Capacitación, se encuentra relacionado en el Anexo que hace parte integral de la presente orden de servicios.</p>
5. PLAZO
<p>El plazo de la presente Orden de Servicios será hasta el veintisiete (27) de abril de 2012, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la misma.</p>
6. VALOR
<p>El valor total a contratar es hasta por la suma de SEIS MILLONES SETECIENTOS DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS MCTE. (\$6.702.480,00) incluido IVA.</p>
7. FORMA DE PAGO
<p>El ICETEX pagará al CONTRATISTA el valor de la presente Orden de Servicios en un solo pago una vez cumplido el objeto, previa presentación de la factura acompañada del acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor de la orden, los certificados de asistencia de los participantes y la certificación expedida por el Revisor Fiscal o el Representante Legal del CONTRATISTA, donde conste estar al día en el pago de los aportes relativos al Sistema</p>



FRC

ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0128 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX NIT 899.999.035-7 Y ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING. NIT 830.101.821-5

de Seguridad Social Integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el Literal d) del Artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 007 del 22 de febrero de 2008. El pago se hará mediante transferencia electrónica a la Cuenta que **EL CONTRATISTA** indique por escrito al ICETEX.

8. SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES

Los pagos que deba efectuar **EL ICETEX** de acuerdo con lo previsto en el numeral 6° de este documento están disponibles en el rubro presupuestal 311-002-004-020-005 "SERVICIOS PARA CAPACITACIÓN" de la actual vigencia fiscal, según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. CDP EF-2012-156 expedido el 28 de marzo de 2012 por el Coordinador del Grupo de Presupuesto del ICETEX.

9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

DEL CONTRATISTA: 1. Cumplir con el objeto contratado, de conformidad con las especificaciones acordadas. 2. Efectuar la inscripción de cinco (5) funcionarios del ICETEX al 9° Congreso Andino de Contact Centers & CRM, de acuerdo con el objeto de la presente Orden de Servicios, en las condiciones previstas en el Anexo de Especificaciones del servicio que hace parte integral de la misma, otorgando descuento del 10% del valor establecido por inscripción de grupo. 3. Entregar el certificado de asistencia de los participantes a la Capacitación. 4. Cumplir con los demás servicios ofrecidos en la propuesta presentada. **B) DEL ICETEX:** 1. Entregar en forma oportuna los nombres de los asistentes a la Capacitación. 2. Efectuar a través del supervisor de la Orden de Servicios el seguimiento en su ejecución. 3. Pagar en la forma y oportunidad pactadas.

10. SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR

La vigilancia y control de la ejecución de la presente Orden de Servicios será ejercida por la funcionaria Fanny Contento Infante, Profesional Especializada del Grupo de Talento Humano del ICETEX, quien ejercerá el control sobre el estricto cumplimiento de las obligaciones que contrae **EL CONTRATISTA** por esta Orden. Serán funciones de la supervisión de la orden de servicios, entre otras, las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008.

11. CAUSALES DE TERMINACIÓN

Las partes acuerdan que se dará por terminada la orden en los siguientes casos:

- Mutuo acuerdo entre las partes.
- Unilateralmente cuando se presente incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**.
- Unilateralmente cuando se cumpla el objeto de la orden de servicios antes del plazo previsto.
- Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil.
- Unilateralmente cuando **EL ICETEX** establezca por cualquier medio que **EL CONTRATISTA** se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva.

12. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y USO DE LA MARCA ICETEX

EL CONTRATISTA, sus empleados o dependientes, se comprometen con el ICETEX a guardar absoluta reserva de la información institucional que conozca con ocasión de la presente Orden de Servicios, así como a tomar las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos de pérdida, destrucción, alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma. Para este efecto **EL CONTRATISTA**, sus empleados o dependientes se obligan a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por el ICETEX. En caso de incumplimiento de esta obligación, **EL CONTRATISTA** responderá por los eventuales perjuicios que se causen al ICETEX. En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado. Igualmente, teniendo en cuenta que la marca ICETEX se encuentra debidamente registrada, **EL CONTRATISTA**, sus empleados o dependientes, no podrán hacer uso de ella sin

FAL
cep

ORDEN DE SERVICIOS N° **2012-0128** SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX NIT 899.999.035-7 Y ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING. NIT 830.101.821-5

que medie autorización previa y expresa por parte del ICETEX.
13. OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS
EL CONTRATISTA se obliga para con el ICETEX a no utilizar el objeto de esta Orden de Servicios y/o utilizar al ICETEX como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a transacciones o fondos vinculados con las mismas y a informar al ICETEX, inmediatamente, cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto a las obligaciones derivadas de la presente orden de servicios.
14. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES
EL CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 8º y 9º de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1º y un inciso al párrafo 1º del artículo 8º de la Ley 80 de 1993, los artículos 1º, 2º y 90 de la Ley 1474 de 2011 y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional. El juramento se entiende prestado con la aceptación de la presente orden de servicios.
15. PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN
A partir de la fecha en la cual EL CONTRATISTA acepte por escrito esta Orden de Servicios se entenderá perfeccionada. Para su ejecución requiere del Registro Presupuestal. EL ICETEX no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos
17. FECHA DE SUSCRIPCIÓN
19 ABR 2012

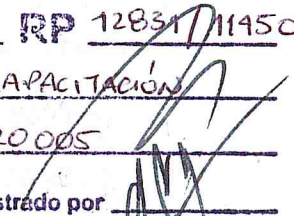
POR EL CONTRATANTE


MARÍA EUGENIA MÉNDEZ MUNAR
 Secretaria General

ICETEX REGISTRO PRESUPUESTAL

FAGV

Revisó: Ingrid Marcela Garavito Urrea - Coordinadora Grupo de Contratos-Secretaría General
 Elaboró: Fernando Alberto González Vásquez - Profesional Grupo de Contratos-Secretaría General

CDP EF-2012-156 RP 12831/11450
 Rubro: SERVICIOS PARA CAPACITACIÓN
 Código: 31 002004020005
 Fecha: 19/04/2012 Registrado por 

ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0128 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX NIT 899.999.035-7 Y ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING. NIT 830.101.821-5

ANEXO – ALCANCE DE LA CAPACITACIÓN

El 9º Congreso Andino de Contact Centers & CRM que organiza la ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO, en la ciudad de Bogotá, los días 25, 26 Y 27 de abril de 2012, desarrollará la siguiente temática:

MIÉRCOLES 25 DE ABRIL

- 1. Taller No. 1 "Todo lo que se debe tener en cuenta para implementar un Centro de Contacto"**
Desarrollar las habilidades teórico prácticas para adquirir el conocimiento de las distintas disciplinas, que conforman los cimientos fundamentales para el efectivo montaje de un Call/Contact Center.
- 2. Taller No. 2 "Cómo crear una cultura de innovación en el personal del Call y Contact Center"**
Presentarles a los participantes lo que debe hacer un departamento de Talento Humano, para apoyar las iniciativas de innovación de la empresa como capacitación, creación de una cultura de innovación, planes de incentivos, reconocimiento y liderazgo, entre otros.
- 3. Taller No. 3 "El uso y la importancia de las redes sociales como canal de atención al cliente y ventas"**
Las redes hablan de redes sociales y su uso, pero la realidad es que hay un alto porcentaje que no saben como implementarlas, no las creen relevantes y no entienden sus beneficios. El seminario presentará las formas de interactuar con el cliente a través de las redes sociales mediante casos de éxito, mejores prácticas y soluciones de mercado.
- 4. Taller No. 4 "Re-Strategy: Oportunidades para reorientar su Contact Center hacia el cliente en un entorno digital"**
Si se tuviera que identificar los dos grandes conceptos que han impactado e impactarán de manera decisiva en la gestión de las empresas, estas son clientes y digitalización. Las empresas que quieran sobrevivir y ser competitivas no sólo deben satisfacer sus estrategias de marketing y comunicación, sino adaptarse a este nuevo entorno.
- 5. Taller No. 5 "Segmentación y estrategias para una efectiva recuperación de cartera"**
En este taller se abordarán herramientas y conceptos que permitan al participante administrar y optimizar procesos de cobranza en el marco de metodologías de segmentación a través de scoring con aplicaciones prácticas desde la cobranza preventiva hasta la recuperación en carteras castigadas
- 6. Taller No. 6 "Gestión del Estrés e Inteligencia Emocional"**
Aprender a desarrollar la inteligencia emocional interpretada como la capacidad de reconocer nuestras propias emociones, manejarlas de una manera adecuada y reconocer las emociones de los demás para poder relacionarnos de una forma sana y equilibrada, así como identificar, reconocer y manejar el estrés.

JUEVES 26 DE ABRIL

- CONFERENCIA "El poder oculto de los clientes" - Becky Carroll



FACU
dep

ORDEN DE SERVICIOS N° 2012-0128 SUSCRITA ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX NIT 899.999.035-7 Y ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING. NIT 830.101.821-5

- CONFERENCIA "Social Contact center Management" - Enrique Benayas
- CONFERENCIA "Innovando en los servicios de Call y Contact Centers" - Mario Morales
- CONFERENCIA "La base para desarrollar una estrategia exitosa: Crear una ventaja competitiva" - Diego Fernando Reguerio
- CONFERENCIA "La parte humana de las redes sociales y su aplicación en los centros de contacto" - Fernando Ayala

VIERNES 27 DE ABRIL

- CONFERENCIA "Rompiendo las barreras geográficas – cliente digital y tecnología avanzada" - Frank Shaffer
- CONFERENCIA "Gestión del compromiso" Ana Eguiliar Monfort
- CONFERENCIA "Entornos cambiantes – Los desafíos del Management" - Sergio Augusto Rodsevich
- CONFERENCIA "Scoring de localización: Herramienta para la identificación de perfiles con probabilidad de localización" - Lilian Simbaqueba
- CONFERENCIA "Desarrollando el ROI en su compañía basándose en social media y la experiencia del cliente en la era digital" - Keith Riveson

FACU
[Signature]

