



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” – ICETEX-**

PLIEGO DE CONDICIONES

**CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS
PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL.**

PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012

BOGOTÁ D. C., OCTUBRE DE 2012



CONTENIDO

RECOMENDACIONES INICIALES	10
JUSTIFICACIÓN, CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN	12
CONVOCATORIA A VEEDURÍAS CIUDADANAS	19
PROGRAMA PRESIDENCIAL “LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN”	19
CAPITULO I.....	20
1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE SELECCIÓN	20
1.1. OBJETO DE LA SELECCIÓN PÚBLICA	20
1.2. ALCANCE DEL OBJETO	20
1.3. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE	20
1.4. PRESUPUESTO OFICIAL Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	20
1.5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	21
1.6. FORMA DE PAGO	21
1.7. ENTIDAD CONTRATANTE	21
1.8. DOCUMENTOS DE LA SELECCIÓN PÚBLICA	21
1.9. CONSULTA DEL PLIEGO DE CONDICIONES.....	22
1.10. CONTENIDO E INTERPRETACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES.....	22
1.11. CORRESPONDENCIA.....	23
1.12. COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	23
1.13. CRONOGRAMA DE LA SELECCIÓN PÚBLICA.....	23
CAPÍTULO II.....	24
2. ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN.....	24
2.1. PUBLICACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES.....	24
2.2. APERTURA DEL PROCESO	24
2.3. OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES.....	24
2.4. RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES Y ADENDAS	25
2.5. AUDIENCIA DE PRECISIÓN, ALCANCE Y CONTENIDO DEL PLIEGO DE CONDICIONES.....	26
2.6. PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS PROPUESTAS	26
2.7. CIERRE DEL PROCESO Y ENTREGA DE PROPUESTAS	26
2.7.1. ACTA DE CIERRE	26
2.7.2. HORA LEGAL.....	26
2.8. RETIRO DE PROPUESTAS.....	27
2.9. SUSPENSIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN.....	27
2.10. PRÓRROGA DEL PLAZO DEL PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA.....	27
2.11. VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS	27
2.11.1.COMITÉ EVALUADOR.....	27



2.11.2. ACLARACIONES A LAS PROPUESTAS PRESENTADAS SOLICITADAS POR EL COMITÉ EVALUADOR.....	28
2.12. PUBLICACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN.....	28
2.13. OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACIÓN.....	28
2.14. ADJUDICACIÓN.....	28
2.14.1. EFECTOS DE LA ADJUDICACIÓN	29
2.14.2. SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO.....	29
2.14.3. RENUENCIA DEL PROPONENTE FAVORECIDO A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	29
2.14.4. LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO	29
2.15. ACTO DE DECLARATORIA DE DESIERTA.....	29
2.16. DEVOLUCIÓN DE LAS PROPUESTAS.....	30
2.17. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA.....	30
CAPÍTULO III.....	31
3. REQUISITOS MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN.....	31
3.1. REQUISITOS MÍNIMOS DE ÓRDEN JURÍDICO.....	31
3.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN FINANCIERO.....	31
3.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO.....	32
3.3.1. EXPERIENCIA	32
3.3.2. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DEL SERVICIO Y ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS MÍNIMAS.....	32
3.3.3. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO.....	33
3.4. DE LOS PROPONENTES.....	33
3.4.1. QUIENES PUEDEN PARTICIPAR.....	33
3.4.2. PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS NACIONALES DE NATURALEZA PRIVADA.....	33
3.4.3. PERSONAS JURÍDICAS DE NATURALEZA PÚBLICA.....	33
3.4.4. PERSONAS JURÍDICAS, PÚBLICAS O PRIVADAS, DE ORIGEN EXTRANJERO.....	34
3.4.5. APODERADO.....	35
3.5. PROPUESTAS CONJUNTAS.....	35
CAPÍTULO IV.....	36
4. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS DEL SERVICIO.....	36
4.1. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	36
4.1.1. DEFINICIÓN Y ALCANCE DE LOS CANALES.....	37
4.1.1.1. CONTACT CENTER.....	40
4.1.1.2. ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	43
4.1.1.3. ATENCIÓN VIRTUAL.....	45
4.1.1.4. ATENCIÓN CHAT.....	46
4.1.1.5. ATENCIÓN ESCRITA.....	47
4.1.1.6. ATENCIÓN CANAL PBX.....	49
4.1.1.7. ATENCIÓN GRANDES CLIENTES.....	50
4.1.2. REQUERIMIENTOS DE INICIO DE CONTRATO.....	52



4.1.3. TALENTO HUMANO.....	52
4.1.3.1. DIMENSIONAMIENTO DEL TALENTO HUMANO.....	52
4.1.3.2. PERFILES DEL PERSONAL A CARGO DEL CONTRATISTA.....	53
4.1.3.3. PERFILES DE LOS CARGOS DE ESTRUCTURA.....	55
4.1.3.4. PLAN DE CONTINGENCIAS PRESENTADAS DENTRO DEL PERSONAL DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO.....	57
4.1.3.5. INDICADORES OPERATIVOS.....	58
4.1.4. CAPACITACIÓN.....	59
4.1.4.1. EN LA ETAPA PREOPERATIVA.....	59
4.1.4.2. EN LA ETAPA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	60
4.1.4.3. CAPACITACIÓN INICIAL.....	61
4.1.4.4. CAPACITACIÓN CONTINUA.....	62
4.1.4.5. CAPACITACIÓN E-LEARNING.....	62
4.1.4.6. FORMACIÓN.....	63
4.1.4.7. EVALUACIONES.....	64
4.1.5. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.....	64
4.1.5.1. CALIDAD DEL SERVICIO.....	64
4.1.5.2. PROCEDIMIENTOS.....	64
4.1.5.3. MONITOREO.....	64
4.1.5.4. ASPECTOS DE SEGUIMIENTO DE CALIDAD (FORMATOS DE MONITOREO).....	65
4.1.5.5. CALIFICACIÓN MÍNIMA.....	66
4.1.5.6. RETROALIMENTACIÓN DE MONITOREOS DE CALIDAD.....	66
4.1.5.7. ACCIONES DE RETROALIMENTACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD.....	67
4.1.5.8. TALLERES DE RETROALIMENTACIÓN.....	67
4.1.5.9. TIPOS DE MONITOREO.....	67
4.1.5.10. FRECUENCIA DE MONITOREO.....	69
4.1.5.11. INFORMES DE MONITOREO.....	70
4.1.5.12. CALIBRACIONES.....	70
4.1.5.13. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD.....	70
4.1.5.14. PLANES DE MEJORA.....	71
4.1.5.15. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	71
4.1.6. INDICADORES DE CALIDAD.....	72
4.1.7. TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	72
4.1.8. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	73
4.1.9. NIVELES DE SERVICIO EXIGIDOS.....	74
4.1.10. RESUMEN DE INDICADORES.....	76
4.1.11. ESTADÍSTICAS DE OPERACIÓN.....	78
4.1.12. INFORMES SOBRE LA OPERACIÓN.....	78
4.1.13. OTROS INFORMES.....	79
4.1.14. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	81
4.1.15. ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2015.....	82



4.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TECNOLOGICAS	83
4.2.1. APORTES TECNOLÓGICOS A CARGO DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO	85
4.2.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES DEL SOFTWARE	86
4.2.2.1. SOFTWARE PROPIO DE ICETEX	86
4.2.2.2. SOFTWARE PROPIO DEL PROPONENTE	88
4.2.3. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO	95
4.2.3.1. MÓDULO DE GENERACIÓN DE INFORMES	97
4.2.3.2. MÓDULO DE SUPERVISIÓN EN LÍNEA	97
4.2.3.3. MÓDULO DE EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS	98
4.2.4. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO	98
4.2.5. OTROS REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	99
4.2.6. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ATENCIÓN CONTACT CENTER	99
4.2.6.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL ACD Y DEL IVR	100
4.2.7. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ATENCIÓN VIRTUAL	101
4.2.8. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ATENCIÓN CHAT	102
4.2.9. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ATENCIÓN ESCRITA	103
4.2.10. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	104
4.2.11. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ATENCIÓN PBX	105
4.2.12. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ATENCIÓN DE GRANDES CLIENTES	106
4.2.13. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SOFTWARE BÁSICO DE LOS COMPUTADORES PERSONALES PROVISTOS POR EL PROPONENTE ADJUDICATARIO	107
4.2.13.1. REQUERIMIENTOS REFERENTES AL HARDWARE	108
4.2.13.2. HARDWARE MÍNIMO REQUERIDO PARA TODOS LOS CANALES DE SERVICIO	108
4.2.14. SERVIDORES DE COMUNICACIONES	108
4.2.15. COMPUTADORES PERSONALES	108
4.2.16. MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS	109
4.2.17. DIGITURNOS	109
4.2.18. SOPORTE PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	110
4.2.19. REQUERIMIENTOS REFERENTES A TELECOMUNICACIONES	110
4.2.20. REQUERIMIENTOS REFERENTES A LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO	111
4.2.21. REQUERIMIENTOS REFERENTES A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	113
4.2.22. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	114
4.2.23. RESUMEN DE REQUISITOS MÍNIMOS	116
4.2.24. REQUERIMIENTOS ESPECIALES GOBIERNO EN LÍNEA	116
4.2.24.1. ANÁLISIS Y CARACTERIZACIÓN	116
4.2.24.2. INTERACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	117
4.2.24.3. SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	117
4.2.24.4. SOPORTE EN LÍNEA	117
4.2.24.5. CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS	118
4.2.24.6. PRIORIZACIÓN Y PLANEACIÓN DE CADENAS DE TRÁMITES Y VENTANILLAS ÚNICAS	118



4.2.24.7. RETROALIMENTACIÓN DEL PLAN PARA LA PARTICIPACIÓN	118
4.2.25. LISTA DE CHEQUEO CUMPLIMIENTO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.....	119
4.2.26. COTIZACIÓN OPCIÓN DE COMPRA SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROponente ADJUDICATARIO.....	119
CAPITULO V	120
5. DE LAS PROPUESTAS	120
5.1. PREPARACIÓN DE LAS PROPUESTAS	120
5.2. EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	122
5.3. VIGENCIA Y ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	122
5.4. INFORMACIÓN INEXACTA	122
5.5. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	122
5.6. REGLAS DE SUBSANABILIDAD.....	123
5.7. PROHIBICIÓN DE PRESENTAR PROPUESTAS ALTERNATIVAS O PARCIALES.....	123
5.8. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES.....	123
5.9. DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA.....	123
5.9.1. DOCUMENTOS DE CONTENIDO JURÍDICO	123
5.9.1.1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	123
5.9.1.2. CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.....	124
5.9.1.3. DOCUMENTO DE CONFORMACIÓN DEL CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL.....	124
5.9.1.4. CUMPLIMIENTO DEL PAGO DE APORTES DE LEY EN SEGURIDAD SOCIAL	125
5.9.1.5. RESPONSABILIDAD FISCAL	125
5.9.1.6. RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA.....	126
5.9.1.7. REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO	126
5.9.1.8. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA	126
5.9.2. REQUISITOS DE ORDEN FINANCIERO.....	127
5.9.2.1. ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS (FORMATOS NO. 7 Y 7.1)	127
5.9.2.2. TARJETAS PROFESIONALES.....	127
5.9.2.3. CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS.....	128
5.9.2.4. CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	128
5.9.2.5. DICTAMEN A LOS ESTADOS FINANCIEROS	128
5.9.2.6. DECLARACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS.....	128
5.9.2.7. OTROS ASPECTOS FINANCIEROS.....	128
5.9.2.8. PARÁMETROS FINANCIEROS EXIGIDOS	129
5.9.3. REQUISITOS DE ORDEN TÉCNICO	129
5.9.3.1. PROPUESTA TÉCNICA.....	129
5.9.3.2. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA	129
5.9.3.3. PERSONAL MÍNIMO DEL SERVICIO (DILIGENCIAR ANEXO NO. 8)	131
5.9.4. REQUISITOS DE ORDEN ECONÓMICO.....	131
5.9.4.1. VALIDEZ DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.....	135
5.10. RECHAZO DE LAS PROPUESTAS.....	135
CAPITULO VI	139



6.	EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS	139
6.1.	COMITÉ EVALUADOR Y PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN.....	139
6.2.	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS HABILITANTES	139
6.3.	EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS	140
6.3.1.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA (60 PUNTOS).....	140
6.3.1.1.	AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA (12 PUNTOS).....	140
6.3.1.2.	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVO QUE PERMITA VIRTUALIZACIÓN DEL SERVICIO (12 PUNTOS).....	142
6.3.1.3.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (12 PUNTOS)	143
6.3.1.4.	FACTURACIÓN MÍNIMA REQUERIDA (12 PUNTOS).....	144
6.3.1.5.	HISTÓRICO DE NIVELES DE SERVICIO (12 PUNTOS).....	145
6.3.2.	CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA (30 PUNTOS).....	146
6.3.3.	CRITERIOS DE APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (10 PUNTOS).....	146
6.3.4.	CALIFICACIÓN TOTAL.....	147
6.3.5.	PUNTAJE MÍNIMO DE ADJUDICACIÓN.....	147
6.3.6.	CRITERIOS DE DESEMPATE.....	147
	CAPÍTULO VII	148
7.	ANÁLISIS DE RIESGOS.....	148
	CAPÍTULO VIII	149
8.	ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO	149
8.1.	TIPO DE CONTRATO	149
8.2.	OBJETO DEL CONTRATO	149
8.3.	VALOR DEL CONTRATO	149
8.4.	FORMA DE PAGO DEL CONTRATO	149
8.5.	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	149
8.6.	OBLIGACIONES DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO:.....	149
8.6.1.	DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	150
8.6.2.	OBLIGACIONES SOCIALES Y LABORALES.....	152
8.7.	GARANTÍA DEL CONTRATO	153
8.8.	CLÁUSULA PENAL MORATORIA	154
8.9.	CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.....	154
8.10.	SUPERVISIÓN O INTERVENTORÍA	154
8.11.	MULTAS.....	155
8.12.	IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES.....	155
8.13.	MODIFICACIONES AL CONTRATO.....	155
8.14.	LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO	155
8.15.	EXCLUSIÓN LABORAL	155
8.16.	CESIÓN DEL CONTRATO.....	156
8.17.	GASTOS DEL CONTRATO.....	156
8.18.	SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO	156
8.19.	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES	156



8.20. PLAN DE CONTINGENCIA.....	156
8.21. CONFIDENCIALIDAD	157
8.22. MULTAS Y PROCEDIMIENTO PREVIO PARA SU IMPOSICIÓN.....	157
ANEXO No. 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	159
ANEXO No. 2 MODELO CONFORMACIÓN CONSORCIO	163
ANEXO No. 3 MODELO CONFORMACIÓN UNIÓN TEMPORAL	164
ANEXO No. 4 MODELO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARAFISCALES.....	165
ANEXO No. 5 PACTO DE INTEGRIDAD	166
ANEXO No. 6 CRONOGRAMA DEL PROCESO	168
ANEXO No. 7 RESUMEN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS (1) (A 31 DE DICIEMBRE DE 2010)	169
ANEXO No. 7. RESUMEN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS (2) (A 31 DE DICIEMBRE DE 2011)	170
ANEXO No. 8 FORMATO DE COMPROMISO PARA EL OFRECIMIENTO DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO	171
ANEXO No. 9 RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE	177
ANEXO No. 10 PROPUESTA ECONÓMICA.....	178
ANEXO No. 11 CERTIFICACIÓN APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (LEY 816/2003).....	189
ANEXO No. 12 CRITERIOS DE EVALUACIÓN TECNICA	190
ANEXO No. 12-1 Modelo de Certificación de Años Experiencia Especifica.....	190
ANEXO No. 12-2 Sistemas de Información y/o Aplicativos que Permitan Virtualización del Servicio	191
ANEXO No. 12-3 Satisfacción del Cliente	192
ANEXO No. 12-4 Facturación Mínima Requerida.....	193
ANEXO No. 12-5 Histórico de Niveles de Servicio	194
ANEXO No. 13 RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	195
GLOSARIO	196
ANEXOS INFORMATIVOS PUBLICADOS EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD.....	198
ANEXO No. 14 PROCEDIMIENTOS DE CANALES DE SERVICIO	198
ANEXO No. 15 INSTRUCTIVO Y MATRIZ DE ESCALONAMIENTO	198
ANEXO No. 16 INDICADORES DE GESTIÓN.....	198
ANEXO No. 17 VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	198
ANEXO No. 18 PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN.....	198



ANEXO No. 19 DILIGENCIAMIENTO DEL CAMPO DE DIRECCIÓN UIAF	198
ANEXO No. 20 NORMAS PARA DESARROLLO DE SISTEMAS.....	198
ANEXO No. 21 RESUMEN DE RIESGOS.....	198
ANEXO No. 22 MINUTA DE CONTRATO.....	199



RECOMENDACIONES INICIALES

1. Lea cuidadosamente el contenido de este documento.
2. Verifique que no esté incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad general ni especial o prohibición para contratar.
3. Cerciórese de que cumple las condiciones y reúne los requisitos aquí señalados.
4. Tenga en cuenta que el documento oficial del Pliego de Condiciones del presente Proceso de Selección, es el que reposa en la Secretaría General de ICETEX, el cual coincide perfectamente con el publicado en la página Web de la entidad www.icetex.gov.co.
5. Proceda a reunir toda la información y documentación exigida y verifique la vigencia de aquella que la requiera.
6. Siga las instrucciones que se imparten en este Pliego de Condiciones para la elaboración de su propuesta.
7. Revise la póliza de garantía de seriedad de su ofrecimiento y verifique que:
 - Sea otorgada a favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" -ICETEX-.
 - En ella debe figurar la razón social completa del tomador.
 - El valor asegurado debe corresponder al fijado en este pliego de condiciones.
 - El objeto y el número de la misma, debe coincidir con el de la propuesta que presenta.
 - Debe venir suscrita por el TOMADOR- AFIANZADO.
 - Debe ser expedida en formato "**ENTRE PARTICULARES**".
8. Identifique su propuesta, tanto el original como las copias, en la forma indicada en este Pliego de Condiciones.
9. Tenga presente la fecha y hora prevista para el cierre del presente proceso, **EN NINGÚN CASO SE RECIBIRÁN PROPUESTAS FUERA DEL TIEMPO PREVISTO.**
10. Toda consulta deberá formularse por escrito; no se atenderán consultas personales ni telefónicas. Ningún convenio verbal con personal de ICETEX, antes o después de la firma del contrato, podrá afectar o modificar ninguno de los términos y obligaciones aquí estipuladas.
11. Los Proponentes por la sola presentación de su propuesta, autorizan a ICETEX para verificar toda la información que en ella suministren.
12. Cuando se presente falta de veracidad e inexactitud en la información suministrada por el Proponente o en la de uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal, corroborada por ICETEX, la entidad podrá rechazar la propuesta y/o dar aviso a las autoridades competentes.



13. Las comunicaciones podrán ser enviadas por los Proponentes a la dirección electrónica: contratos@icetex.gov.co; o por escrito a la **Carrera 3 N° 18 – 32 primer piso, Oficina de Correspondencia de ICETEX.**
14. Suministre toda la información requerida por **ICETEX.**
15. La presentación de la propuesta, por parte del Proponente, constituye evidencia que estudió completamente el presente Pliego de Condiciones y demás documentos; que recibió las aclaraciones necesarias a las inquietudes o dudas previamente consultadas y que ha aceptado que este Pliego de Condiciones es completo y adecuado para identificar el alcance de la **Selección Pública del Contratista N°004-2012**, y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para definir las obligaciones que se adquieren en virtud del contrato que se celebrará.
16. Asegúrese de no estar reportado en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República ni tener antecedentes Disciplinarios en la Procuraduría General de la Nación.
17. Asegúrese de estar al día en los pagos de sus aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral, así como en el pago de multas por cualquier concepto (Ministerio de Protección Social) ya que **ICETEX** se reserva el derecho de verificar la información suministrada.
18. El uso del logotipo de la Entidad es privativo de la misma, por lo tanto le sugerimos abstenerse de presentar ofertas con papel que lo contenga.
19. Revise y tenga presente las causales de rechazo de la propuesta.



JUSTIFICACIÓN, CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio vinculado al Ministerio de Educación Nacional. Los derechos y obligaciones que se encontraban en cabeza de ICETEX como establecimiento público del orden nacional continúan a favor y a cargo del mismo con su nueva naturaleza jurídica.

El plan estratégico institucional de ICETEX para la presente vigencia está enfocado en la contribución a las políticas del orden nacional, mostrando resultados en el fortalecimiento del Sistema de Educación Superior en Colombia en los cuales se busca disminuir la deserción estudiantil, fortalecer la política social de crédito educativo en la población más vulnerable, entregar subsidios de sostenimiento para los estudiantes registrados en el Sisbén, aplicación de nuevos esquemas de interés partiendo del IPC, condonación del 25% de los créditos por graduación y condonación total del crédito para los estudiantes que obtengan los mejores resultados de las pruebas Saber – Pro y periodos de gracia como plazo para que los estudiantes se vinculen al sector productivo.

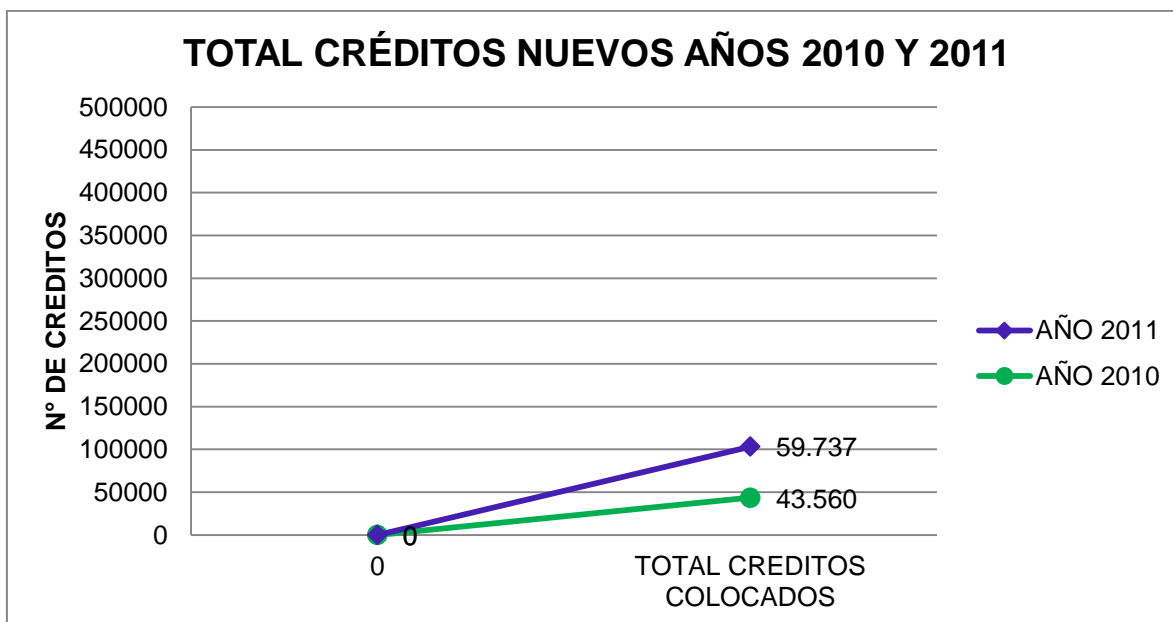
Desde esta perspectiva ICETEX continúa trabajando para garantizar la eficiencia del sector; mejorar el modelo de servicios, fortalecer los canales de servicio y medios de atención a los ciudadanos que requieren atención a nivel nacional, asegurar los procesos de calidad de la entidad prestando servicios efectivos y eficientes y garantizar los índices de satisfacción e imagen de nuestra Entidad.

El número de créditos colocados en los años 2010 y 2011, muestran la capacidad y compromiso de la Entidad frente a la responsabilidad de ampliar y garantizar el ingreso y la permanencia de los estudiantes al Sistema de Educación Superior; en forma adicional, se adjudicaron nuevos beneficios hacia la población más necesitada. En el 2012 se espera beneficiar con subsidios a 23.727 nuevos estudiantes registrados en la versión III del Sisbén y renovar otros 56.248 subsidios de jóvenes que hoy gozan de este privilegio que se concede durante toda la carrera.

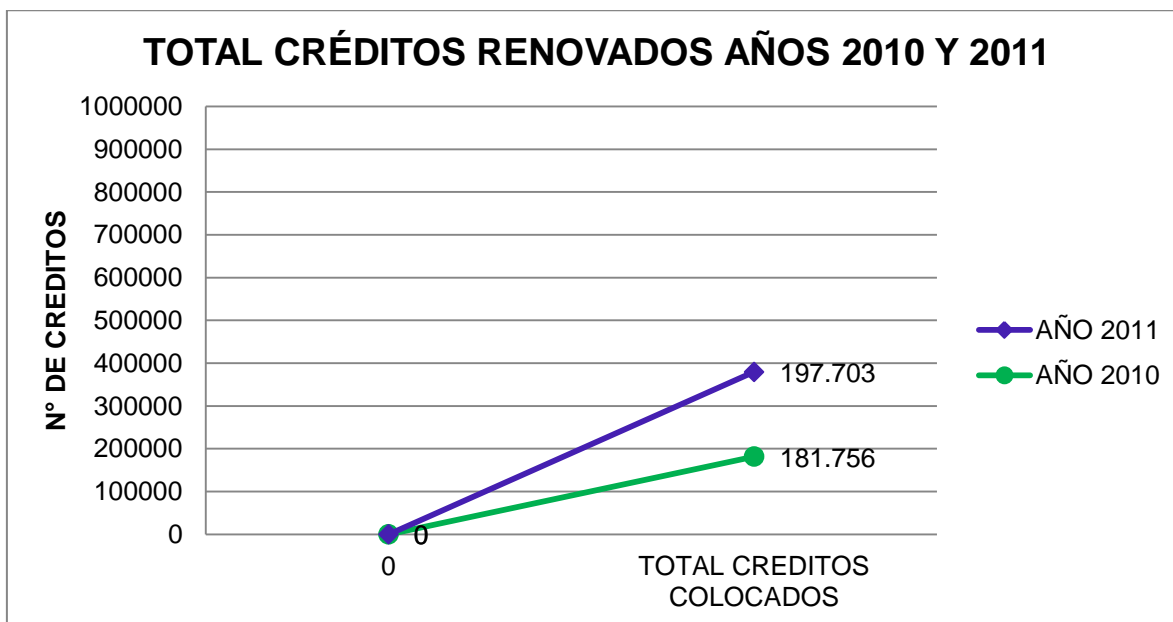
Teniendo en cuenta el número de créditos colocados y las metas previstas para los próximos años, se pretende fortalecer nuestro sistema de servicio al cliente, lo que permitirá operar eficientemente y mostrar una gestión institucional con enfoque a nuestra población de menores recursos.



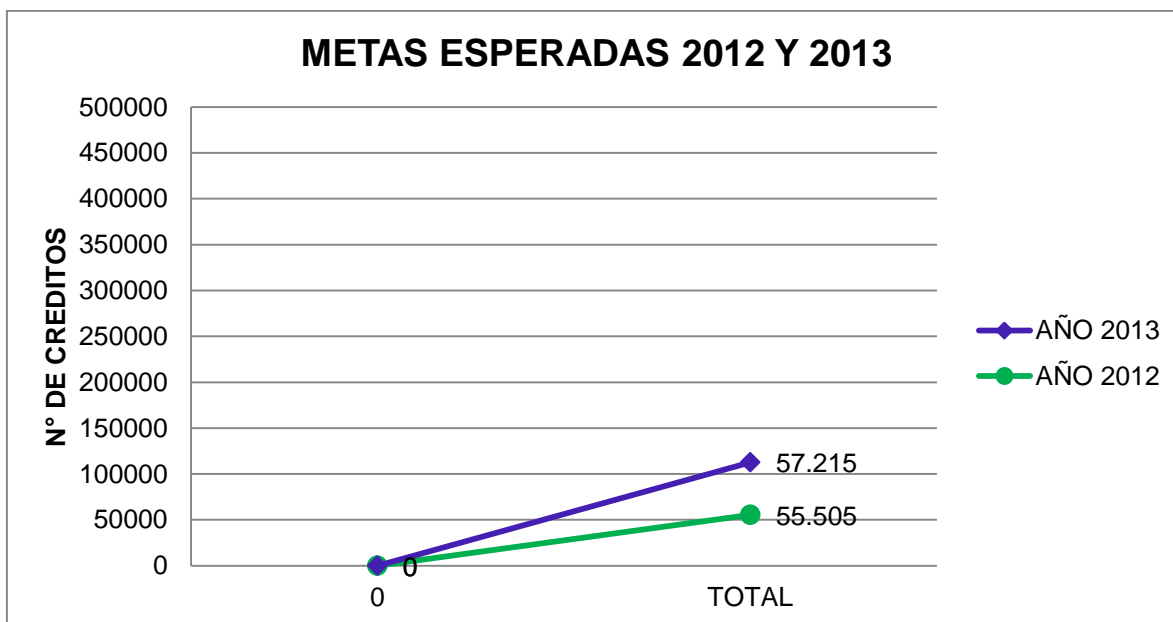
CRÉDITOS COLOCADOS DURANTE 2010 Y 2011.



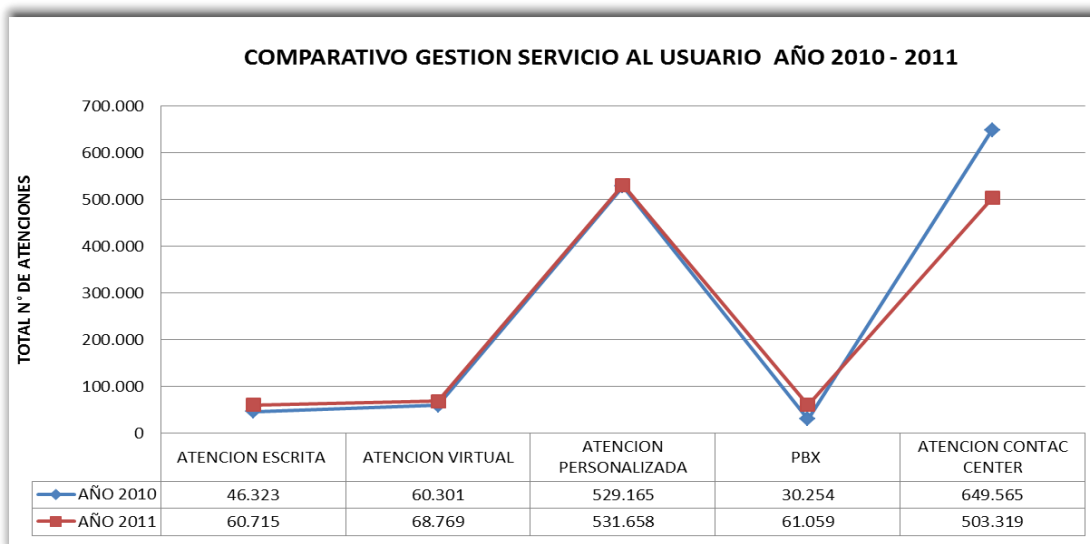
CRÉDITOS RENOVADOS DURANTE 2010 Y 2011.



METAS DE COLOCACIÓN DE NUEVOS CRÉDITOS



Fuente: Oficina de Planeación.



Fuente: Informe Outsourcing de Atención al Usuario.

Total usuarios atendidos 2010: 1.315.608

Total usuarios atendidos 2011: 1.225.520

Fecha de corte diciembre 31 de 2011.



No obstante, ICETEX no cuenta con una dependencia funcional ni con el personal necesario a nivel nacional para realizar la atención al cliente; lo anterior se justifica en el dimensionamiento empleado para el correcto desarrollo de la operación, donde se encuentra la siguiente estadística de los canales de Atención Escrita, Atención Virtual, Atención Contact Center y Atención Personalizada.

PERSONAL ATENCIÓN ESCRITA		PERSONAL ATENCIÓN VIRTUAL		PERSONAL ATENCIÓN CONTACT CENTER		PERSONAL ATENCIÓN PERSONALIZADA	
AÑO 2011		AÑO 2011		AÑO 2011		AÑO 2011	
MES	PERSONAL	MES	PERSONAL	MES	PERSONAL	MES	PERSONAL
Ene	38,01	Ene	6,34	Ene	60,00	Ene	60,00
Feb	29,00	Feb	5,53	Feb	58,33	Feb	58,33
Mar	47,52	Mar	5,23	Mar	50,65	Mar	50,65
Abr	32,37	Abr	4,14	Abr	44,00	Abr	44,00
May	42,12	May	5,70	May	53,12	May	53,12
Jun	37,70	Jun	5,81	Jun	51,66	Jun	51,66
Jul	35,07	Jul	4,36	Jul	50,46	Jul	50,46
Ago	38,03	Ago	5,93	Ago	48,40	Ago	48,40
Sep	23,70	Sep	4,57	Sep	46,55	Sep	46,55
Oct	20,00	Oct	4,04	Oct	43,67	Oct	43,67
Nov	22,93	Nov	5,17	Nov	48,53	Nov	48,53
Dic	29,23	Dic	6,35	Dic	55,16	Dic	55,16

Así mismo, ICETEX no cuenta con la infraestructura física y tecnológica mínima, ni con el soporte necesario para prestar el servicio de atención al cliente de acuerdo con las necesidades y especificaciones técnicas, tecnológicas y de servicio requeridas por la Entidad; lo anterior justificado entre otros, en los siguientes requerimientos:

- Sistema de Información y Administración de Clientes.
- Modulo de Generación de Informes.
- Modulo de Supervisión en Línea.
- Modulo de Evaluación de Conocimientos.
- Interfaces entre Software.
- IVR (Interactive Voice Response).
- ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas).
- Grabación de Llamadas.
- CTI ó Integrador de Voz y Datos.
- Administración de Email.
- Portal WEB.
- Servidores de Comunicaciones.
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Partiendo del resultado de gestión anteriormente expuesto, de las metas propuestas, de los indicadores y volúmenes históricos de atención a usuarios del año 2011 y 2012, de la proyección y cuantificación de los servicios para el 2013 y de las carencias de ICETEX en cuanto a personal y requerimientos de infraestructura;



se justifica realizar la contratación de un outsourcing de atención al usuario que preste el servicio a nivel nacional de acuerdo con las necesidades y exigencias de ICETEX como se ha realizado desde el año 2007.

PROYECCIÓN DE LA CUANTIFICACIÓN DEL SERVICIO DURANTE EL PERIODO MARZO 1 DE 2013 A SEPTIEMBRE 30 DE 2015.

PROYECCIÓN ATENCIONES CONTACT CENTER		PROYECCIÓN ATENCIONES IVR		PROYECCIÓN ATENCIONES PBX	
AÑO 2013		AÑO 2013		AÑO 2013	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES	MES	CANTIDAD DE ATENCIONES	MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Marzo	39468	Marzo	13604	Marzo	7167
Abril	30935	Abril	5097	Abril	6989
Mayo	45273	Mayo	9143	Mayo	10337
Junio	60717	Junio	10444	Junio	11347
Julio	53394	Julio	8170	Julio	11094
Agosto	40024	Agosto	4579	Agosto	13328
Septiembre	33189	Septiembre	3777	Septiembre	11611
Octubre	36386	Octubre	5163	Octubre	10223
Noviembre	54688	Noviembre	8639	Noviembre	12838
Diciembre	57666	Diciembre	7334	Diciembre	15482
TOTAL	451740	TOTAL	75950	TOTAL	110416
AÑO 2014		AÑO 2014		AÑO 2014	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES	MES	CANTIDAD DE ATENCIONES	MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	66980	Enero	21576	Enero	8732
Febrero	41123	Febrero	16695	Febrero	7750
Marzo	41442	Marzo	14284	Marzo	7167
Abril	32482	Abril	5352	Abril	6989
Mayo	47537	Mayo	9600	Mayo	10337
Junio	63753	Junio	10966	Junio	11347
Julio	56064	Julio	8578	Julio	11094
Agosto	42025	Agosto	4808	Agosto	13328
Septiembre	34848	Septiembre	3966	Septiembre	11611
Octubre	38205	Octubre	5421	Octubre	10223
Noviembre	57423	Noviembre	9071	Noviembre	12838
Diciembre	60550	Diciembre	7701	Diciembre	15482
TOTAL	582432	TOTAL	118018	TOTAL	126898
AÑO 2015		AÑO 2015		AÑO 2015	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES	MES	CANTIDAD DE ATENCIONES	MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	70329	Enero	22655	Enero	8732
Febrero	43180	Febrero	17530	Febrero	7750
Marzo	43514	Marzo	14998	Marzo	7167
Abril	34106	Abril	5619	Abril	6989
Mayo	49914	Mayo	10080	Mayo	10337
Junio	66940	Junio	11514	Junio	11347
Julio	58867	Julio	9007	Julio	11094
Agosto	44127	Agosto	5048	Agosto	13328
Septiembre	36590	Septiembre	4164	Septiembre	11611
TOTAL	447567	TOTAL	100615	TOTAL	88355



PROYECCIÓN ATENCIONES PERSONALIZADA	
AÑO 2013	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Marzo	26393
Abril	23020
Mayo	29604
Junio	36248
Julio	35374
Agosto	28903
Septiembre	21772
Octubre	21408
Noviembre	26940
Diciembre	32963
TOTAL	282625
AÑO 2014	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	38362
Febrero	30165
Marzo	27449
Abril	23940
Mayo	30789
Junio	37698
Julio	36789
Agosto	30059
Septiembre	22642
Octubre	22264
Noviembre	28018
Diciembre	34281
TOTAL	362456
AÑO 2015	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	39897
Febrero	31372
Marzo	28547
Abril	24898
Mayo	32020
Junio	39205
Julio	38260
Agosto	31261
Septiembre	23548
TOTAL	289008

PROYECCIÓN ATENCIONES VIRTUAL	
AÑO 2013	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Marzo	7042
Abril	5267
Mayo	7171
Junio	8110
Julio	6707
Agosto	6386
Septiembre	5994
Octubre	5326
Noviembre	6973
Diciembre	8487
TOTAL	67463
AÑO 2014	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	8894
Febrero	8124
Marzo	7395
Abril	5531
Mayo	7530
Junio	8515
Julio	7042
Agosto	6705
Septiembre	6294
Octubre	5592
Noviembre	7322
Diciembre	8911
TOTAL	87855
AÑO 2015	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	9339
Febrero	8530
Marzo	7764
Abril	5807
Mayo	7907
Junio	8941
Julio	7394
Agosto	7040
Septiembre	6609
TOTAL	69331

PROYECCIÓN ATENCIONES CHAT	
AÑO 2013	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Marzo	1827
Abril	2552
Mayo	8253
Junio	6955
Julio	4876
Agosto	3963
Septiembre	3742
Octubre	2709
Noviembre	4794
Diciembre	3301
TOTAL	42972
AÑO 2014	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	2593
Febrero	2613
Marzo	1918
Abril	2679
Mayo	8666
Junio	7303
Julio	5120
Agosto	4161
Septiembre	3929
Octubre	2844
Noviembre	5034
Diciembre	3466
TOTAL	50326
AÑO 2015	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	2723
Febrero	2744
Marzo	2014
Abril	2813
Mayo	9099
Junio	7668
Julio	5376
Agosto	4369
Septiembre	4126
TOTAL	40932

PROYECCIÓN ATENCIONES ESCRITA	
AÑO 2013	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Marzo	4561
Abril	4368
Mayo	4695
Junio	5510
Julio	5068
Agosto	4100
Septiembre	3780
Octubre	3260
Noviembre	4033
Diciembre	5576
TOTAL	44951
AÑO 2014	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	5344
Febrero	5206
Marzo	4744
Abril	4542
Mayo	4883
Junio	5730
Julio	5271
Agosto	4264
Septiembre	3931
Octubre	3390
Noviembre	4195
Diciembre	5799
TOTAL	57299
AÑO 2015	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	5558
Febrero	5414
Marzo	4933
Abril	4724
Mayo	5078
Junio	5959
Julio	5482
Agosto	4435
Septiembre	4089
TOTAL	45672

PROYECCIÓN ATENCIONES GRANDES CLIENTES	
AÑO 2013	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Marzo	6240
Abril	6240
Mayo	6240
Junio	6240
Julio	6240
Agosto	6240
Septiembre	6240
Octubre	6240
Noviembre	6240
Diciembre	6240
TOTAL	62400
AÑO 2014	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	6490
Febrero	6490
Marzo	6490
Abril	6490
Mayo	6490
Junio	6490
Julio	6490
Agosto	6490
Septiembre	6490
Octubre	6490
Noviembre	6490
Diciembre	6490
TOTAL	77880
AÑO 2015	
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES
Enero	6749
Febrero	6749
Marzo	6749
Abril	6749
Mayo	6749
Junio	6749
Julio	6749
Agosto	6749
Septiembre	6749
TOTAL	60741



CONVOCATORIA A VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se convoca a todas la Veedurías Ciudadanas establecidas de conformidad con la Ley, a participar en el presente proceso de Selección Pública del Contratista, a partir de esta convocatoria y durante las etapas precontractual, contractual y postcontractual, realizando las recomendaciones escritas que consideren necesarias, e interviniendo en las audiencias que se convoquen durante el proceso, caso en el cual se les suministrará toda la información y documentación que soliciten, publicada en la página Web de ICETEX www.icetex.gov.co.

El costo de las copias y las peticiones presentadas seguirán las reglas previstas en el Artículo 29 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PROGRAMA PRESIDENCIAL “LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN”

En caso de conocerse situaciones de corrupción en el desarrollo de este Proceso de Selección, se debe reportar el hecho al Programa Presidencial “Lucha Contra la Corrupción” a través de los números telefónicos: (1) 560 10 95, (1) 565 76 49, (1) 565 76 49, (1) 562 41 28; vía fax al número telefónico (1) 565 86 71; la línea transparente del programa, a los números telefónicos: 01 8000 91 30 40 o (1) 560 75 56; en el correo electrónico: Webmaster@anticorrupcion.gov.co; al sitio de denuncias del programa, en el portal de internet: www.anticorrupcion.gov.co; correspondencia o personalmente, en la Carrera 3 No. 18 – 32 de la ciudad de Bogotá D.C.

El Proponente deberá diligenciar el Anexo No. 5 - Pacto de Integridad el cual hace parte de los documentos jurídicos habilitantes.



CAPITULO I

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

1.1. OBJETO DE LA SELECCIÓN PÚBLICA

Contratar por outsourcing la prestación de los servicios especializados para la atención de los usuarios de ICETEX a nivel nacional.

1.2. ALCANCE DEL OBJETO

El Outsourcing para la prestación de los servicios especializados de Atención al Usuario, comprende los siguientes canales: Atención Contact Center, Atención Virtual, Atención Chat, Atención Personalizada en los Puntos de Atención que defina ICETEX a nivel nacional, Atención Escrita, Atención PBX y Atención de Grandes Clientes. El seleccionado atenderá a los usuarios actuales, potenciales y público en general de ICETEX, acorde con las especificaciones técnicas y funcionales.

1.3. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

El presente Proceso de Selección Pública se regirá por la Constitución Política, especialmente por lo consagrado en sus Artículos 209 y 267, por el Artículo 8° de la Ley 1002 de 2005, y por los Artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, y por los Artículos 9° y siguientes del Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. Ley 594 de 2000 y sus Acuerdos Reglamentarios emitidos por el Archivo General de la Nación, el Acuerdo 037 de 2002, el Acuerdo 042 de 2002 y la Ley 527 de 1999, así como La Ley 1474 de 2011 y el Decreto 019 de 2012 – Decreto Anti trámite.

1.4. PRESUPUESTO OFICIAL Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El presupuesto oficial total destinado por la Entidad para este proceso de contratación es por valor de dieciocho mil ochocientos ochenta y nueve millones ochocientos quince mil novecientos cuarenta y ocho pesos mtce. (\$18.889.815.948,00, el cual se discrimina así: Para el año 2013 por valor de \$5.556.291.135,00; Para el año 2014 por valor de \$7.320.655.303,00 y para el año 2015 por valor de \$6.012.869.510,00., para lo cual se cuenta con la aprobación de vigencias futuras 2013, 2014 y 2015 aprobados por la Junta Directiva mediante Acuerdo No.008 del 9 de mayo de 2012, según certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP VF-2012-014 del 12 de septiembre de 2012, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de ICETEX.

El ICETEX busca adjudicar el presente Proceso de Selección y para tal efecto, realizó el correspondiente sondeo de mercado en precios unitarios por bienes y por servicios, los precios históricos de contratos ejecutados en la Entidad, consultó contratos similares con entidades de régimen similar y tuvo en cuenta todos los impuestos que incluye la ejecución del objeto contractual, todo lo anterior con el fin de establecer el presupuesto oficial del contrato a celebrar.

Para establecer el presupuesto para las vigencias 2013, 2014 y 2015, se tuvo en cuenta además de los precios unitarios del mercado un incremento correspondiente a una proyección del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del 3% para servicios que se cancelen por número de atenciones o llamadas, y el 5.8% correspondiente al incremento del salario mínimo legal vigente, para los servicios que involucran puestos de trabajo.



Lo anterior, acorde con los rangos establecidos por el Banco de la República y en el Departamento Nacional de Planeación- DNP.

Cualquier modificación que implique afectar el valor del contrato se realizará, de ser viable legal y contractualmente, previa disponibilidad presupuestal.

1.5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo total del contrato será de treinta y un (31) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio que imparta para el efecto ICETEX, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato.

1.6. FORMA DE PAGO

El ICETEX cancelará el valor del contrato en mensualidades vencidas, previa presentación de la factura correspondiente conforme al servicio efectivamente prestado, de acuerdo con los valores unitarios establecidos en la propuesta, acompañada del acta de recibo a satisfacción suscrita por la interventoría del contrato. Los pagos se harán mediante transferencia electrónica a la cuenta que el Contratista determine para tal fin, previa presentación de la certificación expedida por su Revisor Fiscal o Representante Legal, en la que certifique que se encuentra al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral en pensión y salud, así como los propios del SENA, ICBF y cajas de compensación familiar, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX N° 007 del 22 de febrero de 2008, acompañados del acta de recibo a satisfacción de los productos y/o entregables definidos por la supervisión del contrato.

1.7. ENTIDAD CONTRATANTE

La Entidad contratante es el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” - ICETEX, entidad financiera de naturaleza especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creada por el Decreto Ley N° 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley N° 3155 de 1968 y transformada mediante la Ley 1002 de 2005 y el Decreto 380 de 2007.

1.8. DOCUMENTOS DE LA SELECCIÓN PÚBLICA

- Estudio Previo de Conveniencia y Oportunidad.
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. CDP VF-2012- 014 del 12 de septiembre de 2012.
- Pliego de Condiciones de la Selección Pública del Contratista.
- Publicación del pliego en la página Web de ICETEX www.icetex.gov.co.
- Consolidado de observaciones al Pliego de Condiciones.
- Publicación de la respuesta a las observaciones en la página Web de ICETEX www.icetex.gov.co.
- Adendas (si las hubiere).
- Publicación de los adendas en la página Web de ICETEX www.icetex.gov.co (si las hubiere).
- Acta de cierre del plazo para presentar propuestas y apertura de las mismas.
- Informe de evaluación.
- Consolidado de observaciones a los informes de evaluación (si las hubiere).
- Informe final y decisión de adjudicación.



1.9. CONSULTA DEL PLIEGO DE CONDICIONES

Cualquier persona podrá consultar el Pliego de Condiciones, de manera gratuita, en la página Web de ICETEX www.icetex.gov.co.

No son admitidas las consultas telefónicas, ni personales, ni tendrá fuerza vinculante para ICETEX cualquier pronunciamiento verbal.

Cualquier persona podrá presentar observaciones al Pliego de Condiciones. Estas observaciones podrán ser presentadas hasta cinco (5) días calendario anteriores a la fecha señalada en el cronograma para el cierre y recepción de propuestas.

ICETEX dará contestación a las observaciones recibidas mediante publicación en su página Web, hasta la fecha prevista en el cronograma del proceso. Las áreas o dependencias técnicas que se requieran según cada caso, serán las encargadas de sustentar las correspondientes respuestas a las observaciones formuladas por los interesados en el proceso contractual. En el mismo término, ICETEX podrá modificar el Pliego de Condiciones mediante adenda publicada en su página Web, hasta tres (3) días anteriores al cierre del proceso en días hábiles y horarios laborales, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 89 de la Ley 1474 de 2011.

1.10. CONTENIDO E INTERPRETACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES

En el Pliego de Condiciones, sus anexos y adendas, se describen detallada y claramente, el objeto a contratar, los requerimientos para la presentación de la propuesta, los aspectos técnicos, económicos, financieros y de capacidad jurídica y de organización exigidos, los fundamentos del proceso de selección, su modalidad, términos, procedimientos y demás reglas objetivas que gobiernan la presentación de las propuestas y su evaluación y ponderación, así como las de adjudicación del contrato; las razones y causas para el rechazo de las propuestas o la declaratoria de desierto del proceso, las condiciones de celebración del contrato, disponibilidad presupuestal, forma de pago, mecanismos de cobertura de riesgos y en general todos los asuntos relativos al proceso que estima que el Proponente debe tener en cuenta para elaborar y presentar su propuesta. Todos estos factores deben ser interpretados como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas de manera separada, por lo tanto, el pliego de condiciones es uno con, los anexos, formatos y adendas. Todas las deducciones, errores y omisiones que con base en sus propias interpretaciones, conclusiones o análisis, efectúe el Proponente, son de su exclusiva responsabilidad.

El detalle y la descripción del objeto, sus características y condiciones técnicas deberán analizarse por los Proponentes en el documento que como anexo técnico se acompaña al pliego de condiciones y que hace parte integral del mismo.

El orden de los capítulos y cláusulas de este Pliego de Condiciones, tampoco debe ser interpretado como un grado de prelación entre los mismos y los títulos utilizados en el sirven sólo para identificar textos, y no afectarán la interpretación de los mismos.

Con la presentación de la propuesta, el Proponente manifiesta que estudió el pliego de condiciones, sus anexos, formatos, adendas, comunicaciones y todos los documentos del proceso de selección, que obtuvo las aclaraciones solicitadas, que conoce la naturaleza de los servicios objeto de la convocatoria, sus costos y tiempo de ejecución, que formuló su propuesta de manera libre, seria, precisa y coherente, y que además, se acoge a lo establecido en el Manual de Contratación de ICETEX, y demás normas aplicables.



1.11. CORRESPONDENCIA

Para efectos de la radicación de cualquier documento o comunicación dirigida a ICETEX en desarrollo del presente proceso, los Proponentes deberán tener en cuenta que para que dichos documentos sean considerados por la Entidad, es necesario que éstos cuenten con el adhesivo (sticker) a través del aplicativo mercurio, el cual contiene número de radicación, fecha y hora asignado en la ventanilla de correspondencia, único punto válido de radicación de correspondencia de la Entidad, ubicado en la **Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 1º, en la ciudad de Bogotá, que atiende en jornada continua de las 8:00 horas a 17:45 horas - de lunes a viernes, excepto festivos.**

Toda comunicación o solicitud referente al presente proceso deberá formularse por escrito y radicarse en la Oficina de Correspondencia de ICETEX, o por medios electrónicos de acuerdo con lo indicado en el siguiente numeral, debidamente identificada con el nombre, número correspondiente de la Selección Pública del Contratista, dirigida a la Presidenta de ICETEX; cualquier tipo de comunicación entre los Proponentes e ICETEX se canalizará a través de la Secretaría General; así mismo las solicitudes se responderán mediante comunicación escrita o documento publicado en la página Web <http://www.icetex.gov.co>.

1.12. COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

ICETEX, en cumplimiento de lo previsto en el Artículo 26 del Acuerdo N°007 del 22 de Febrero de 2008, aprobado por la Junta Directiva de ICETEX y con el fin de facilitar la comunicación interactiva con los Proponentes durante el desarrollo del presente Proceso de Selección, ha dispuesto la dirección electrónica contratos@icetex.gov.co a través de la cual los Proponentes podrán enviar sus observaciones o solicitudes de aclaraciones. De igual forma se podrán consultar todos los actos de la administración relacionados con el proceso en la página Web de la Entidad www.icetex.gov.co así como en la Secretaría General en donde estará disponible toda la información del proceso para los Proponentes, con el fin de garantizar la transparencia del mismo.

1.13. CRONOGRAMA DE LA SELECCIÓN PÚBLICA

Ver Anexo No. 6 (Cronograma del proceso).

CAPÍTULO II

2. ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

2.1. PUBLICACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES

El pliego de condiciones será publicado, y podrá ser consultado gratuitamente, en la página Web www.icetex.gov.co, a partir de la fecha que se señala en el cronograma del proceso. **Anexo No. 6 (Cronograma del proceso)**.

Así mismo se encontrará disponible, de manera física, en la Secretaría General de ICETEX ubicada en la Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 8° de la ciudad de Bogotá, donde podrá ser consultado personalmente en el horario de **8:00 horas a 17:45 horas - de lunes a viernes, excepto los días festivos.**

No son admitidas las consultas telefónicas y no tendrá fuerza vinculante para la entidad cualquier pronunciamiento verbal por parte de funcionarios de la misma.

2.2. APERTURA DEL PROCESO

ICETEX dará apertura al Proceso de Selección a partir de la fecha en la que se publique el presente Pliego de Condiciones en la página Web de la Entidad www.icetex.gov.co.

2.3. OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES

Cualquier persona podrá presentar observaciones al Pliego de Condiciones, hasta cinco (5) días calendario anteriores a la fecha señalada en el cronograma para el cierre y recepción de propuestas.

Estas observaciones deberán enviarse al correo electrónico contratos@icetex.gov.co. ICETEX dará las correspondientes respuestas, en la fecha establecida en el cronograma del proceso.

Las solicitudes de modificación por parte de los interesados serán procedentes siempre y cuando:

- Hayan sido radicadas en ICETEX dentro del horario de atención al público o remitidas al correo electrónico contratos@icetex.gov.co, desde la fecha de publicación del pliego de condiciones y hasta cinco (5) días calendario antes de la fecha señalada en el cronograma para el cierre del plazo de recepción de las propuestas.
- Se indique claramente el numeral del Pliego de Condiciones, que se solicita modificar y el fundamento de la solicitud.
- Se señale claramente el nombre y cédula de ciudadanía de la persona interesada, la condición en la que actúa y su dirección física y electrónica.

Las consultas y respuestas no suspenderán el plazo para la presentación de las propuestas.

En ningún caso habrá aclaraciones ni comunicaciones verbales con los Proponentes que puedan afectar los términos y condiciones de este pliego y sus adendas.



Corresponde a todos los interesados en el presente Proceso de Selección informarse de todas las modificaciones y hacer seguimiento al proceso por los medios electrónicos mencionados.

ICETEX no asume responsabilidad alguna por la forma o medio electrónico que utilicen los Proponentes para enviar sus observaciones al Pliego de Condiciones y demás documentos publicados por la Entidad.

ICETEX podrá utilizar cualquiera de los medios virtuales o físicos que estén a su alcance, para notificar las respuestas a las observaciones y a las solicitudes de aclaración del Pliego de Condiciones, así como los demás documentos publicados por la Entidad.

2.4. RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES Y ADENDAS

ICETEX responderá dentro del término señalado en el cronograma, y dando cumplimiento al principio de economía y celeridad previsto en el Artículo 209 de la Constitución Política, las solicitudes de aclaración y/o modificación que cumplan con los siguientes requisitos:

- Que con ellas no se presenten alternativas o excepciones que condicionen la adjudicación.
- Que hayan sido radicadas en ICETEX, dentro del horario de atención al público o remitidas al correo electrónico contratos@icetex.gov.co desde la fecha de publicación del Pliego de Condiciones y hasta cinco (5) días calendario antes de la fecha señalada en el cronograma para el cierre del plazo de recepción de las propuestas.
- Que se indique claramente el numeral del Pliego de Condiciones, que se pretende sea aclarado o modificado y la fundamentación de la solicitud de aclaración.
- Que se indique claramente el nombre y cédula de ciudadanía de la persona que las envía, en qué condiciones actúa frente al interesado y su dirección física y electrónica.

ICETEX no asume responsabilidad alguna por la forma o medio electrónico que utilicen los Oferentes para enviar sus observaciones, preguntas, solicitudes de aclaración o comentarios al pliego de condiciones y al informe de evaluación.

ICETEX podrá utilizar cualquiera de los medios virtuales o físicos para notificar la respuesta a las observaciones y a las solicitudes de aclaración al Pliego de Condiciones, así como a las observaciones presentadas al informe de evaluación.

Si con ocasión de las observaciones efectuadas por los interesados al pliego de condiciones se evidencia la necesidad de modificar alguna(s) de las condiciones o especificaciones señaladas, ICETEX modificará el pliego mediante adendas.

La Entidad sólo expedirá ADENDAS hasta tres (3) días anteriores a la fecha prevista para el cierre del proceso de selección, la publicación de éstas adendas se realizará en días hábiles y horarios laborales, dando aplicación a lo previsto en el Artículo 89 de la Ley 1474 de 2011.

La fecha y hora de recepción en ICETEX de correos electrónicos enviados por interesados o Proponentes, serán las registradas en el servidor de ICETEX o del portal (según el caso) en el momento de ingreso de cada correo electrónico; serán tenidos en cuenta todos correos que lleguen siempre y cuando se encuentren dentro del horario de atención al usuario de ICETEX.

En consecuencia, será responsabilidad de los Proponentes e interesados el adoptar las medidas pertinentes para que los correos electrónicos que envíen, sean recibidos en ICETEX dentro los plazos y hora límite establecida en este Pliego de Condiciones.

2.5. AUDIENCIA DE PRECISIÓN, ALCANCE Y CONTENIDO DEL PLIEGO DE CONDICIONES

En la fecha señalada en el cronograma del proceso (Anexo No. 6), se realizará una audiencia pública en el Auditorio del 2° piso del Edificio de ICETEX, ubicado la Carrera 3 N° 18 – 32 en la ciudad de Bogotá D.C., con el fin de precisar el alcance, y contenido del Pliego de Condiciones. De tal audiencia se elaborará y suscribirá el acta respectiva.

2.6. PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS PROPUESTAS

El plazo para la entrega de propuestas es aquel comprendido entre la fecha señalada para la apertura del presente Proceso de Selección y la fecha establecida en el cronograma para el cierre de la misma, señalado en el Anexo No. 6 (Cronograma del proceso).

Este plazo podrá ser prorrogado hasta por la mitad del término fijado inicialmente, ya sea cuando lo estime conveniente la Entidad, o cuando lo solicite un número plural de posibles Proponentes e ICETEX así lo apruebe, en aras de garantizar una suficiente participación de Proponentes.

2.7. CIERRE DEL PROCESO Y ENTREGA DE PROPUESTAS

Las personas interesadas en participar en el presente Proceso de Selección podrán presentar propuestas hasta el día y hora señalados en el **Anexo No. 6 (Cronograma del proceso)** radicándolas por escrito en la ventanilla de correspondencia de ICETEX ubicada en el **Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 1°, de la ciudad de Bogotá D.C.**

La verificación de la fecha y hora de entrega de las propuestas se hará a través del sistema de gestión documental MERCURIO, en el cual queda registrada de manera automática la fecha y hora de recibo de toda la correspondencia que se recibe de manera personal en la Sede Principal de ICETEX.

2.7.1. Acta de Cierre

Vencido el plazo señalado en el inciso anterior, se trasladarán las propuestas recibidas a la Sala de Juntas de la Secretaría General de ICETEX, en donde se levantará un acta suscrita por los funcionarios asistentes, en la que constará el nombre de los Proponentes, el valor de la propuesta, el número de folios de la propuesta y se verificará que las propuestas cumplan con los requisitos exigidos en el presente Capítulo del Pliego de Condiciones y se consignarán las observaciones correspondientes.

Las propuestas presentadas después de la fecha y hora establecida para el cierre del presente Proceso de Selección no serán tenidas en cuenta para el proceso de evaluación.

2.7.2. Hora Legal

La Hora Legal de la República de Colombia es la señalada por la división de Meteorología de la Superintendencia de Industria y Comercio, link <http://horalegal.sic.gov.co/> de acuerdo con lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 20 del Decreto 2153 de 1992 y en la Directiva No. 0013 de 2005 de la Procuraduría



General de la Nación "la Superintendencia de Industria y Comercio, mantiene, coordina y da la hora legal Colombiana".

Se entenderán presentadas dentro del término aquí previsto, todas las propuestas que se entreguen oportunamente, en la fecha y lugar indicados en este Pliego de Condiciones. En ningún caso ICETEX se hará responsable del retardo de los Proponentes en la entrega de sus propuestas, por lo que resulta de su exclusiva responsabilidad el prever el cumplimiento del horario y sitio establecido.

2.8. RETIRO DE PROPUESTAS

El Proponente podrá solicitar el retiro de su propuesta mediante escrito dirigido a ICETEX en la ciudad de Bogotá D.C., hasta la fecha prevista para el cierre del Proceso de Selección. En tal caso, en la diligencia de cierre del proceso y apertura de propuestas, no se abrirán los sobres que contengan el original y las copias de la propuesta del Proponente que solicitó el retiro y se dejará constancia de esta devolución en el acta de cierre y recibo de propuestas.

2.9. SUSPENSIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El Proceso de Selección podrá ser suspendido por ICETEX cuando a juicio de éste se presenten circunstancias de interés público o general que requieran analizarse y que puedan afectar la culminación del proceso.

2.10. PRÓRROGA DEL PLAZO DEL PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA

El plazo del Proceso de Selección, entendido como el término que debe transcurrir entre el primer día de publicación del Pliego de Condiciones y hasta la fecha prevista para la entrega de las propuestas indicada en este pliego, podrá prorrogarse por ICETEX antes del vencimiento del mismo.

Cualquier prórroga del plazo de cierre del Proceso de Selección por un término no superior a la mitad del inicialmente fijado, será comunicado a los interesados por medio de adendas que harán parte del presente Pliego de Condiciones, que se podrán expedir hasta tres (3) días anteriores a la fecha prevista para el cierre del Proceso de Selección, y serán publicadas en días hábiles y horarios laborales, en consonancia con lo previsto en el Artículo 89 de la Ley 1474 de 2011.

2.11. VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

2.11.1. Comité Evaluador

Las propuestas serán estudiadas y analizadas por un Comité Evaluador nombrado por la Presidenta de ICETEX y recomendará a la misma Presidenta, adjudicar o declarar desierto el presente proceso.

El Comité Evaluador designado por ICETEX verificará y/o evaluará las propuestas, según lo previsto en el presente Pliego de Condiciones y teniendo en cuenta los criterios de capacidad jurídica, experiencia, capacidad técnica y capacidad financiera de los Proponentes.

El Comité Evaluador deliberará con la asistencia de todos sus miembros. Las decisiones serán tomadas por mayoría, y constarán en un acta que deberá ser aprobada y firmada por todos los miembros del Comité al finalizar la sesión correspondiente. Una vez verificados los aspectos habilitantes, se procederá a la



ponderación del ofrecimiento más favorable para la Entidad, de acuerdo con lo contemplado en el numeral denominado "Evaluación de las Propuestas" del presente Pliego de Condiciones.

El Comité Evaluador presentará a la Secretaría General el acta para que, una vez haya sido objeto de examen conjunto por ésta y por el Comité Evaluador, la Secretaría elabore el informe de evaluación, que será publicado en la página Web de la Entidad www.icetex.gov.co por un término de tres (3) días hábiles para que los Proponentes durante dicho plazo presenten observaciones por escrito a la Secretaría General de ICETEX.

2.11.2. Aclaraciones a las Propuestas Presentadas Solicitadas por el Comité Evaluador

De conformidad con el Artículo 14 del Acuerdo N°007 del 22 de Febrero de 2008 aprobado por la Junta Directiva de ICETEX, el Comité Evaluador podrá solicitar por escrito al Proponente hasta el momento de la adjudicación, las aclaraciones y explicaciones que estime pertinentes sobre los puntos dudosos o confusos de las propuestas, sin que por ello pueda el Proponente adicionar, modificar, completar o mejorar su propuesta, ni ICETEX hacer variación alguna de los términos de la misma o violar los principios fundamentales que rigen el presente Proceso de Selección.

ICETEX tomará de las aclaraciones de los Proponentes únicamente los aspectos que satisfagan su interés de aclaración.

Las solicitudes de aclaración y las respuestas correspondientes se harán por escrito, estas últimas dentro del plazo previsto en la respectiva solicitud, so pena que su incumplimiento por parte del Proponente requerido, generen el rechazo de la propuesta.

2.12. PUBLICACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN

La Secretaría General de ICETEX publicará el informe de evaluación en la página Web de la Entidad www.icetex.gov.co por un término de tres (3) días hábiles, para que los Oferentes, dentro de dicho término, presenten las observaciones por escrito en la Secretaría General de ICETEX.

2.13. OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACIÓN

Los Proponentes, cuyas propuestas hayan sido objeto de observaciones, podrán contestar tales observaciones en un plazo de dos (2) días calendario contados a partir de la publicación en la página Web de ICETEX de la respectiva observación. Los Proponentes no podrán adicionar ni modificar sus propuestas.

Contestadas las observaciones y con base en el informe del Comité Evaluador, la Secretaría General producirá conjuntamente con este Comité, un informe final en los términos del Artículo 9 del Acuerdo N° 007 del 22 de Febrero de 2008 (Manual de Contratación de ICETEX), en el cual se recomendará al Representante Legal de la Entidad, la adjudicación o no del contrato.

2.14. ADJUDICACIÓN

Una vez concluya el proceso de evaluación, se ordenarán los puntajes de mayor a menor y se le adjudicará el contrato al Proponente que tenga el mayor puntaje, siempre que el mismo no sea inferior a Sesenta (60) PUNTOS.

La adjudicación del Proceso de Selección se realizará de conformidad con lo establecido en el Literal f del Artículo 9° del Manual de Contratación de ICETEX (Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 007 del 22 de Febrero de 2008).

Con base en el informe de evaluación, el Representante Legal de la Entidad, o su delegado, comunicará al Proponente seleccionado la adjudicación del contrato.

2.14.1. Efectos de la Adjudicación

La adjudicación obliga tanto a ICETEX como al Adjudicatario. No obstante, si dentro del plazo comprendido entre la adjudicación del contrato y su suscripción sobreviene una inhabilidad o incompatibilidad, o si se demuestra que la adjudicación se obtuvo por medios ilegales, ICETEX podrá revocar su decisión de adjudicación y podrá adjudicar el contrato al Proponente calificado en segundo lugar si lo hubiere.

2.14.2. Suscripción del Contrato

Una vez comunicada la adjudicación, el Proponente favorecido deberá suscribir el respectivo contrato en la sede principal de ICETEX en la ciudad de Bogotá D.C., dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de la comunicación.

2.14.3. Renuencia del Proponente Favorecido a la Suscripción del Contrato

En caso que el Proponente seleccionado se negare a suscribir el contrato, se procederá a hacer efectiva la garantía de seriedad de la propuesta, sin perjuicio de las acciones legales conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados y no cubiertos por la garantía, y se adjudicará el contrato al Proponente calificado en segundo lugar, si lo hubiere, siempre que tuviere un puntaje mínimo de sesenta (60) puntos.

2.14.4. Legalización del Contrato

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes del plazo señalado por ICETEX, deberán entregarse en la sede principal de ICETEX en la ciudad de Bogotá D.C., los documentos relativos a la legalización del contrato. Dentro de este término, el Proponente Adjudicatario debe constituir la garantía, cancelar los derechos de publicación del contrato en el Diario Único de Contratación Pública si a la fecha es exigible legalmente, y los impuestos a que hubiere lugar.

2.15. ACTO DE DECLARATORIA DE DESIERTA

En caso que no sea posible la adjudicación, ICETEX declarará desierto el presente Proceso de Selección por los motivos o causas que impidan la selección objetiva de la propuesta más favorable para la Entidad, ya sea porque las propuestas no cumplan con las condiciones señaladas en este Pliego de Condiciones para ser objeto de adjudicación, porque no se presenten propuestas, o por cualquier otra causa que impida su escogencia, mediante acto administrativo debidamente motivado en el que se señalarán, en forma expresa y detallada, las razones que han conducido a esa decisión y lo notificará a todos los Proponentes. Contra dicho acto procede únicamente el recurso de reposición.

En el evento de declaratoria de proceso desierto, y si persiste para ICETEX la necesidad de contratar el servicio objeto del presente proceso, se adelantará dicha contratación conforme lo dispuesto en el Literal c) del Artículo 11 del Manual de Contratación de ICETEX.



2.16. DEVOLUCIÓN DE LAS PROPUESTAS

Una vez finalizado el Proceso de Selección, los Proponentes no favorecidos con la adjudicación del contrato podrán acercarse a la Secretaría General de ICETEX, para reclamar las copias 1 y 2 de sus propuestas, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se expida el acto de adjudicación del proceso. Si no se acercaren a reclamar las copias de sus propuestas dentro del plazo señalado, ICETEX procederá al archivo de la propuesta original y a la destrucción de las copias.

2.17. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA

Al(los) Adjudicatario(s) del contrato no se le devolverá(n) la Garantía de Seriedad de la Propuesta, sino hasta tanto éste(os) haya(n) cumplido a cabalidad con los requisitos previos de perfeccionamiento del contrato celebrado, siempre que haya sido aprobada la Garantía del contrato. A los demás Proponentes, se les devolverá después del perfeccionamiento del contrato celebrado con el(los) Adjudicatarios del proceso de selección. ICETEX pondrá a disposición de los demás Proponentes la Garantía de Seriedad de la Propuesta a partir de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación.

En el evento que se declare desierto el Proceso de Selección, ICETEX pondrá a disposición de los Proponentes la Garantía de Seriedad de la Propuesta, a partir de los diez (10) días hábiles siguientes a tal declaratoria.



CAPÍTULO III

3. REQUISITOS MÍNIMOS DE PARTICIPACIÓN

Los requisitos mínimos de participación de carácter jurídico, financiero y técnico, determinarán si la propuesta presentada es hábil o no hábil para efecto de ser evaluada y calificada.

Para presentar propuesta el Proponente deberá cumplir previamente con los siguientes requisitos mínimos:

3.1. REQUISITOS MÍNIMOS DE ÓRDEN JURÍDICO

- Tener la calidad de persona jurídica o natural debidamente constituida e inscrita en la correspondiente Cámara de Comercio. Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán cumplir con este requisito.
- Tener incluido en su objeto social, las actividades o servicios de atención al cliente o al usuario, lo cual se acreditará con la presentación del Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva. En el caso de Consorcios o Uniones Temporales, al menos uno de los integrantes deberá acreditar este requisito.
- Haber sido constituida como mínimo cinco (5) años antes de presentar la propuesta. Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán cumplir con este requisito.
- Tener la capacidad jurídica para contratar de conformidad con la ley.
- No encontrarse relacionado en el boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República. Se deberá acreditar este requisito tanto por la persona jurídica como por su Representante Legal. En el caso de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de los integrantes deberá acreditar, en forma independiente, este requisito tanto por la empresa como por el Representante Legal de cada uno de los consorciados o unidos temporalmente.
- No encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, ni prohibiciones para contratar consagradas en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993, en el artículo 127 de la Constitución Política de Colombia y en los demás eventos de prohibición previstos en la Ley 610 de 2000, en el Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX No. 007 de febrero de 2008 y en las demás normas vigentes relacionadas con esta materia, artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 90 de la Ley 1474 de 2011, y demás normas pertinentes, ni encontrarse en conflicto de intereses con ICETEX.
- En la carta de presentación de la propuesta (Anexo No. 1) el Proponente debe afirmar bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende cumplido con la presentación de la propuesta, que no se halla incurso en ninguna de las causales de incompatibilidad o inhabilidad previstas en la constitución y en ley.
- Acreditar que el Representante Legal del Proponente ha sido facultado para presentar la propuesta y firmar el contrato, mediante documento expedido por el órgano social competente, en caso de que tenga limitaciones en tal sentido.

3.2. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN FINANCIERO

El Proponente deberá acreditar los siguientes indicadores financieros: una razón corriente igual o mayor a una (1) vez; un capital de trabajo igual o superior al 10% del valor de la tercera parte del total de su propuesta económica (valor total de la propuesta económica dividida en tres); un nivel de endeudamiento total máximo del 70% y rentabilidad del patrimonio con resultado positivo.



Los anteriores indicadores financieros deben cumplirse en los dos períodos de análisis: Diciembre 31 de 2010 y Diciembre 31 de 2011.

En el caso de Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de sus indicadores financieros, se consolidarán los estados financieros, ponderando de acuerdo con el porcentaje de participación previamente establecido en el documento del Consorcio o de la Unión Temporal, con los cuales se determinarán los índices financieros anteriormente establecidos.

3.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO

3.3.1. Experiencia

General

El Proponente debe demostrar una experiencia general, para lo cual deberá presentar una (1) certificación de cumplimiento de contrato, suscrito en los últimos cinco (5) años, contados con anterioridad a la fecha de presentación de la propuesta o cierre del presente Proceso de Selección, cuyo objeto sea servicios de atención al cliente o al usuario.

En caso de propuestas presentadas por Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de la experiencia general, por lo menos uno de sus integrantes deberá acreditar el cumplimiento de esta experiencia.

Específica

Igualmente, el Proponente deberá acreditar experiencia específica, para lo cual deberá presentar certificación expedida por el Contratante, donde conste el cumplimiento de esta experiencia con máximo tres (3) contratos suscritos o celebrados en los cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta, diferentes a los utilizados para acreditar la experiencia general, cuya sumatoria de las certificaciones sean igual o superior al 50% del valor total del presupuesto asignado al presente proceso de selección, que tengan por objeto la prestación de servicios de atención al usuario y/o clientes a nivel nacional y/o en el exterior, y con el lleno de los requisitos establecidos en el numeral 5.9.3.2 de este Pliego de Condiciones.

3.3.2. Requisitos Técnicos Mínimos del Servicio y Especificaciones Tecnológicas Mínimas

El Proponente deberá cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas del servicio descritas en el Capítulo IV, para lo cual deberá responder punto a punto cada uno de los aspectos establecidos en el citado capítulo. Igualmente deberá cumplir con las especificaciones tecnológicas mínimas, para lo cual deberá diligenciar el Anexo No. 17 en donde se evidencie la forma en cómo cumplirá cada requisito de orden técnico y tecnológico, así como se establezca el número de folio de la propuesta en donde se pueda verificar dichos ofrecimientos.

En los requerimientos mínimos tecnológicos para efectos de presentar su propuesta, los Proponentes deben tener en cuenta la normatividad aplicable en especial la Circular externa No. 052 de 2007 y sus modificaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, que señala los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales tercerizados, de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios.



El Proponente deberá acreditar que el software instalado en sus equipos de cómputo que utilizará para ejecutar el objeto del presente Proceso de Selección está debidamente licenciado, para tal efecto, el proveedor suministrará a ICETEX copias de dichas licencias.

3.3.3. Personal Mínimo Requerido.

El Represente Legal del Proponente se compromete a suministrar el Personal Mínimo Requerido que se describe en cuanto al perfil, formación académica, experiencia y competencias establecidas en los numerales 4.1.3.2 y 4.1.3.3 del Pliego de Condiciones, para lo cual deberá diligenciar el Anexo No. 8 en donde se compromete con dicha obligación.

3.4. DE LOS PROPONENTES

3.4.1. Quienes Pueden Participar

Podrán participar en el presente Proceso de Selección Pública las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, de naturaleza pública o privada, Consorcios y/o Uniones Temporales y todos los demás entes legalmente constituidos, en cuyo objeto social estén incluidos los servicios de atención al cliente o al usuario, que tengan capacidad legal para contratar y que no se encuentren incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad consagradas en las leyes colombianas vigentes.

Podrán presentar propuesta personas jurídicas o naturales de manera independiente o en forma conjunta a través de Consorcios o Uniones Temporales o cualquier otra forma de asociación permitida por la Ley.

3.4.2. Personas Naturales o Jurídicas Nacionales de Naturaleza Privada.

Se consideran personas naturales o jurídicas nacionales de naturaleza privada, aquellas constituidas con anterioridad a la fecha en la que vence el plazo para la presentación de la propuesta dentro del Proceso de Selección, conforme la legislación colombiana y con domicilio en Colombia, con aporte de origen privado.

Deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Acreditar su existencia y representación legal, salvo que dicha existencia y representación se deriven de la constitución o la Ley. Para el efecto, deberán mencionarse los documentos y actos administrativos que conforme a la Ley fueron expedidos en cada caso por la autoridad competente con las formalidades y requisitos exigidos por la Ley para su eficacia y oponibilidad ante terceros. En todo caso, deberá mencionarse el documento mediante el cual se dio la autorización para la presentación de la propuesta y para la suscripción del contrato, impartida por el órgano competente, sin perjuicio que será responsabilidad de la persona jurídica correspondiente, asegurarse de haber cumplido con todos los requisitos presupuestales y administrativos necesarios para obligarse y para poder ejecutar adecuada y oportunamente las obligaciones que contrae mediante la presentación de la propuesta.
- Acreditar que el Proponente tiene la capacidad legal para participar en el proceso de selección, presentar propuesta, celebrar y ejecutar el contrato.

3.4.3. Personas Jurídicas de Naturaleza Pública

Se consideran personas jurídicas de naturaleza pública aquellas entidades conformadas bajo las leyes de la República de Colombia, que por virtud de la ley o del acto que autorice su constitución y según la



participación estatal que se registre en ellas, deban someterse al régimen de derecho público, trátense de entidades territoriales o descentralizadas funcionalmente de cualquier orden.

Deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Acreditar su existencia y representación legal, salvo que dicha existencia y representación se deriven de la constitución o la Ley. Para el efecto, deberán mencionarse los documentos y actos administrativos que conforme a la Ley fueron expedidos en cada caso por la autoridad competente con las formalidades y requisitos exigidos por la Ley para su eficacia y oponibilidad ante terceros. En todo caso, deberá mencionarse el documento mediante el cual se dio la autorización para la presentación de la propuesta y para la suscripción del contrato, impartida por el órgano competente, sin perjuicio que será responsabilidad de la persona jurídica correspondiente, asegurarse de haber cumplido con todos los requisitos presupuestales y administrativos necesarios para obligarse y para poder ejecutar adecuada y oportunamente las obligaciones que contrae mediante la presentación de la propuesta.
- Acreditar que el ente público Proponente tiene la capacidad legal para participar en el Proceso de Selección, presentar propuesta, celebrar y ejecutar el contrato.
- Permisos de funcionamiento y de operación.

3.4.4. Personas jurídicas, públicas o privadas, de origen extranjero

Para los efectos previstos en este numeral se consideran personas jurídicas públicas o privadas de origen extranjero, las sociedades que no han sido constituidas de acuerdo con la legislación nacional, sea que tengan o no domicilio en Colombia a través de sucursales.

Las propuestas de personas jurídicas de origen extranjero se someterán en todo caso a la legislación colombiana.

Para su participación deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Acreditar su existencia y representación legal, a efectos de lo cual deberán presentar un documento expedido por la autoridad competente en el País de su domicilio, expedido con treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha del cierre del plazo de recepción de propuestas, en el que conste su existencia, objeto y vigencia, y el nombre del Representante Legal de la sociedad o de la persona o personas que tengan la capacidad para comprometerla jurídicamente con indicación de sus facultades, en el cual se señale expresamente que el Representante Legal no tiene limitaciones para presentar la propuesta, suscribir el contrato y comprometerse a través de su propuesta. Cuando el Representante Legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al Representante Legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato y su ejecución y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar Adjudicatario.
- En este certificado debe constar que la persona jurídica de que se trate, está constituida como mínimo cinco (5) años de anticipación a la fecha de presentación de la propuesta y que su término de duración no será inferior a la vigencia del contrato y un (1) año más.

- El Proponente sin domicilio en Colombia deberá presentarse mediante un apoderado en los términos de la Ley y antes de la ejecución del contrato establecer una sucursal en Colombia, y garantizar la atención a clientes y usuarios en las ciudades donde ICETEX tiene puntos de atención, de acuerdo con las estipulaciones del Código de Comercio, cuya existencia no sea inferior al término de vigencia del contrato y un (1) año más.

En todos los casos el Proponente deberá cumplir con todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez en Colombia de documentos expedidos en el exterior, con el propósito de poder obrar como prueba, conforme lo dispuesto en los Artículos 259 y 260 del Código de Procedimiento Civil, y en las demás normas vigentes.

3.4.5. Apoderado

Las personas jurídicas extranjeras sin domicilio en Colombia deberán acreditar en el País un apoderado domiciliado en Colombia, debidamente facultado para presentar la propuesta, participar y comprometer a su representado en las diferentes instancias del presente Proceso de Selección, suscribir los documentos de declaraciones que se requieran así como el contrato ofrecido, suministrar la información que le sea solicitada, y demás actos necesarios de acuerdo con el presente Pliego de Condiciones, así como para representarla judicial o extrajudicialmente.

El poder que otorga las facultades, en caso de ser expedido en el exterior, deberá cumplir todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia de documentos expedidos en el exterior, con el propósito que puedan obrar como prueba conforme lo dispuesto en los artículos 259 y 260 del Código de Procedimiento Civil y demás normas vigentes.

Dicho apoderado podrá ser el mismo apoderado único para el caso de personas extranjeras que participen en Consorcio o Unión Temporal y, en tal caso, bastará para todos los efectos la presentación del poder común otorgado por todos los participantes del Consorcio o Unión Temporal. Para Proponentes en Consorcio o Unión Temporal, todos sus miembros deben cumplir con este requisito.

3.5. PROPUESTAS CONJUNTAS

Los Consorcios o Uniones Temporales deberán cumplir con todos los requisitos generales que para dichas formas de participación conjunta se señalan en el presente Pliego de Condiciones, y según con lo señalado en el numeral 5.9.1.3 del mismo.



CAPITULO IV

4. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS DEL SERVICIO

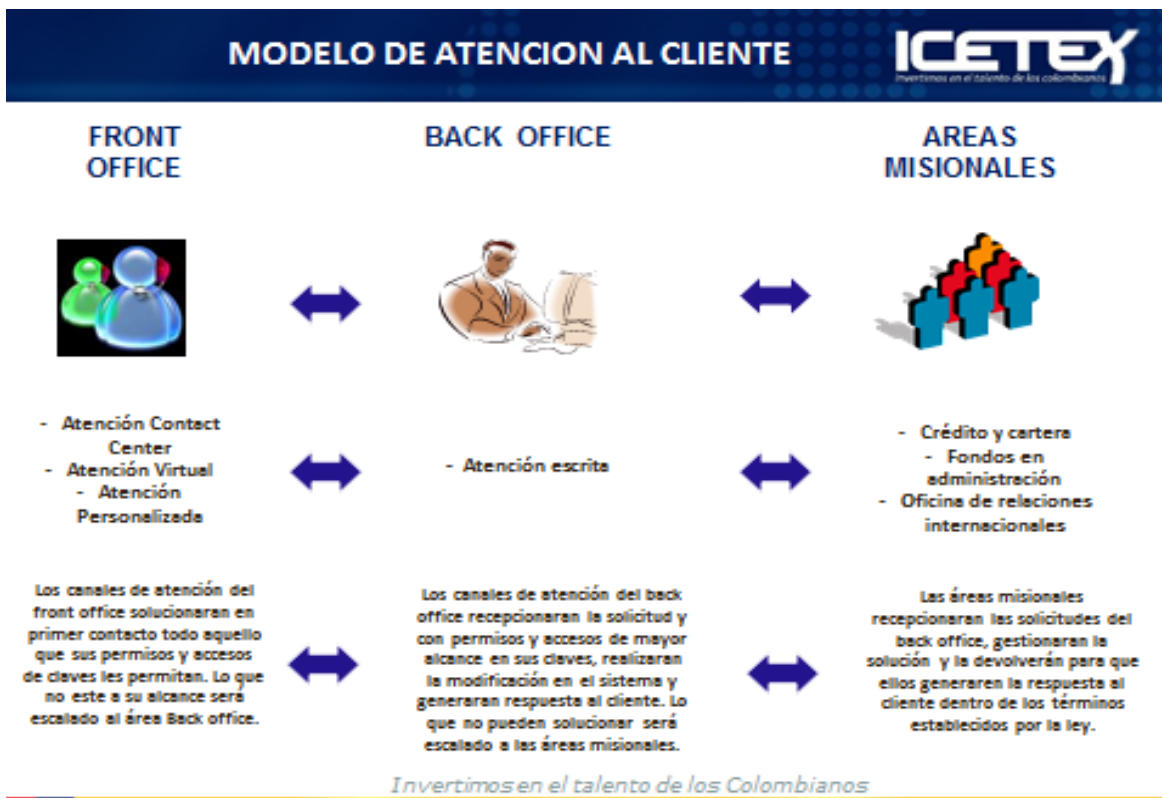
El presente capítulo incluye los requerimientos, características y especificaciones técnicas y tecnológicas del servicio que se pretende contratar y sobre el cual los Proponentes deben presentar sus respectivas propuestas.

En este sentido, ICETEX advierte para todos los efectos legales que el Proponente con la firma de la carta de presentación de la propuesta se compromete a cumplir con la totalidad de los requerimientos, características y especificaciones técnicas y tecnológicas, señaladas en el presente capítulo, en caso de ser Adjudicatario del Contrato.

El Proponente debe diligenciar en su totalidad sin dejar espacios en blanco el formato No. 17 - Verificación Requisitos Técnicos y Tecnológicos; en caso que se encuentre espacios en blanco, ICETEX asumirá que dicha especificación no es ofrecida ni cumplida por el proponente, caso en el cual se procederá a rechazar técnica o tecnológicamente la propuesta presentada.

4.1. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación se describen los requerimientos, características y especificaciones técnicas mínimas que ICETEX requiere para prestar el servicio de atención al cliente y que los Proponentes deben incluir en sus propuestas, bajo el siguiente modelo general de atención al cliente:



4.1.1. Definición y Alcance de los Canales

Los canales a través de los cuales se desarrolla la operación y que debe atender el Proponente Adjudicatario son los siguientes:

Canales de Servicio a Través de los Cuales se Desarrolla la Operación a Nivel Nacional	
Atención Contact Center.	Línea local 417 35 35. Línea Nacional 01 900 331 37 77. Línea Quejas y Reclamos 01 8000 91 68 21.
Atención Virtual Correos Electronicos.	Link Sistema de Atención Virtual.
Atención Chat	Chat Institucional.
Atención Escrita.	Radicación en puntos de atención a nivel nacional y reenvío de solicitudes escritas para atención centralizada en Bogotá.
Atención Personalizada.	<p>Puntos de Atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zona Norte: Barranquilla, Riohacha, Santa Marta, Cartagena, Montería y Sincelejo. • Zona Noroccidente: Medellín, Quibdó, Pereira, Manizales, Armenia. • Zona Centro: Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio y Bogotá. <ul style="list-style-type: none"> • Zona Suroccidente: Cali, Popayán y Pasto • Zona Oriente: Bucaramanga, Cúcuta, Valledupar y Yopal. <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas Sedes: Mocoa y Leticia. • Próximas Sedes: San Andrés Islas y Florencia.
Atención PBX.	382 16 70
Atención Grandes Clientes.	<p>Líneas para Atención Grandes Clientes (4 líneas así: 1 para Bogotá, 1 Cali, 1, Medellín, 1. Barranquilla)</p> <p>Fax. Correo electrónico. Comunicaciones escritas.</p>

El costo generado por la operación (facturación) de las líneas de Atención de Contact Center (Línea local 417 35 35, Línea Nacional 01 900 331 37 77,) debe ser asumido por el Proponente Adjudicatario.

La operación de las 4 líneas telefónicas en las cuatro (4) ciudades para Grandes Clientes, de acuerdo con la descripción citada en el cuadro precedente, deberán ser suministradas por el Proponente Adjudicatario así como el costo de las mismas (facturación).

No obstante, el costo generado por la Línea de Quejas y Reclamos 01 8000 91 68 21 estará a cargo de ICETEX.

La operación de estas líneas de Atención Contact Center estará a cargo de Proponente Adjudicatario.

El Proponente Adjudicatario deberá prestar el servicio a través de todos los canales de atención a nivel nacional, así:

Horarios de Atención al Público a Nivel Nacional	
Atención Contact Center.	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., jornada continua y los días sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., jornada continua.



Horarios de Atención al Público a Nivel Nacional	
Atención Virtual – Buzón.	Los usuarios podrán enviar sus inquietudes, solicitudes de información, quejas o reclamos durante las 24 horas del día.
Atención Chat.	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., jornada continua y los días sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., jornada continua.
Atención Escrita	Los usuarios podrán radicar sus inquietudes, solicitudes de información, quejas o reclamos, derechos de petición de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:45 p.m. jornada continua, a Nivel Nacional.
Atención Personalizada	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:45 p.m. jornada continua, a Nivel Nacional.
Atención PBX	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. jornada continua.
Atención Grandes Clientes.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:45 p.m. jornada continua, a Nivel Nacional.

Los Proponentes deberán indicar en la propuesta los espacios físicos adecuados y adaptados que utilizará para el desarrollo del contrato a nivel nacional, de acuerdo con lo siguiente:

Sedes y Oficinas de los Canales	
Atención Contact Center, PBX, Virtual y Chat.	Instalaciones del Proponente Adjudicatario.
Atención Escrita	Instalaciones del Proponente Adjudicatario.
Atención Personalizada.	Instalaciones ICETEX a nivel Nacional.
Atención Grandes Clientes.	Instalaciones del Proponente Adjudicatario e ICETEX a nivel nacional.

La ubicación actual de los 25 puntos de atención puede ser modificada, así mismo ICETEX de acuerdo con las necesidades de la operación podrá adicionar o retirar puntos de atención a nivel nacional, en cuyo caso se coordinará con el Proponente Adjudicatario con la debida antelación.

Así mismo, y de acuerdo con las necesidades de la operación la ubicación del PBX podrá ser modificada por ICETEX, en cuyo caso se coordinará con el Proponente Adjudicatario con la debida antelación.

El canal de Grandes Clientes tendrá su front office en las instalaciones del Proponente Adjudicatario y el back office en las instalaciones de ICETEX; sin embargo y de acuerdo con las necesidades de la operación la ubicación del front office y del back office podrá ser modificada por ICETEX, para que se preste en las instalaciones del Proponente Adjudicatario, en cuyo caso se coordinará con el Proponente Adjudicatario con la debida antelación.

El Proponente Adjudicatario debe suministrar un puesto de trabajo permanente y exclusivo en Bogotá, para las visitas que realice la interventoría en el desarrollo del contrato; este debe tener acceso a los sistemas de información y/o aplicativos que permitan auditar y/o realizar el seguimiento de la operación de atención al cliente.

El puesto de trabajo solicitado para la interventoría se compone de un computador personal con las mismas especificaciones y requerimientos de hardware y software solicitados en el numeral 4.2; adicionalmente, se compone del mobiliario necesario para realizar la labor de auditoría como escritorio y silla.

La información suministrada a través de cada uno de los canales de atención estará dirigida a:

- Usuarios vigentes y potenciales del portafolio de servicios de ICETEX.

- Instituciones de Educación Superior (I.E.S.).
- Constituyentes de Fondos en Administración.
- Embajadas y Organismos Internacionales.
- Público en general.

Para que los Proponentes presenten sus propuestas en un contexto definido, a continuación se enuncian los servicios básicos relacionados con los canales antes mencionados, a los cuales accede directamente el usuario mediante el portal de internet www.icetex.gov.co:

- Diligenciamiento de solicitud de crédito.
- Consulta de resultado de la solicitud.
- Información y documentación para la legalización del crédito aprobado.
- Renovación de crédito.
- Actualización de algunos datos del usuario.
- Consulta de estado de cuenta.
- Consulta de estado de giro.
- Consulta de simuladores de todas las líneas de crédito.
- Impresión de facturación.
- Inscripción a Becas Internacionales.
- Inscripciones a Fondos y Alianzas.
- Inscripción Servicios Complementarios.
- Operación Título de Ahorro Informativo.

En este sentido, a continuación se detalla el portafolio de servicios de ICETEX:

- Crédito Educativo
 - Crédito Acces.
 - Crédito pregrado país.
 - Crédito postgrado país.
 - Crédito maestrías para docentes de educación básica y media.
 - Crédito líneas especiales.
 - Crédito para estudios en el EXTERIOR.
 - Líneas futuras que diseñe ICETEX.
- Fondos en Administración y Alianzas
 - Información para el solicitante.
 - Información para las entidades.
 - Sector Solidario.
- Programas y Becas Internacionales
 - Programas de becas en el exterior: doctorados, maestrías, cursos cortos ofrecidos por gobiernos extranjeros.
 - Beca – Crédito.
 - Programas especiales: programa para artistas jóvenes talentos.
 - Programa de reciprocidad para extranjeros en Colombia.
 - Servicios complementarios: descuentos de tiquetes. Exención de impuesto.
 - Consejería para estudios en el exterior: centro documentación.



- Título de Ahorro Educativo – TAE
 - Información general.
 - Información sobre redención.
 - Recepción, verificación registro de solicitudes y escalonamiento de redención de títulos.

Los productos o servicios antes mencionados constituyen los más utilizados en la actualidad. ICETEX se reserva el derecho de ampliar, disminuir o modificar este portafolio.

Así mismo, el Proponente debe contemplar dentro del proceso contratado la realización de actividades de tipo operativo referentes a Gestión Documental y de Correspondencia.

En el desarrollo de la operación, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores Generales aplicables a todos los canales de acuerdo con el Anexo No. 16.

Para el indicador de Recurrencia entre canales, vale aclarar que esta se produce por contactos atribuibles al Proponente Adjudicatario, cuando:

- Las respuestas son equivocadas, parciales o incompletas.
- Por mala atención al usuario.
- Incumplimiento de tiempos establecidos.
- No respuesta de los casos.
- No recepción por parte del usuario de la respuesta o comunicación.
- Otros atribuibles al Proponente Adjudicatario producto de la operación, que afecten el correcto funcionamiento del proceso de atención al usuario.

El Proponente Adjudicatario debe justificar en su informe la causa que generó la recurrencia, indicando claramente el motivo que la generó y su responsabilidad en el caso.

El Proponente Adjudicatario, debe diseñar el instrumento de medición de calidad y aplicarlo a cada canal según corresponda, previa validación de ICETEX.

El Proponente Adjudicatario para la correcta gestión de la operación debe tener en cuenta el Anexo No. 14.1 Caracterización Proceso de Atención al Cliente.

No obstante, ICETEX ajustará los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión planteado en el presente Pliego de Condiciones.

4.1.1.1. Contact Center

Es un punto de Contacto centralizado que construye y conduce relaciones con los usuarios actuales y potenciales de ICETEX. Este canal se utiliza para que el usuario solicite información, presente inquietudes, quejas o reclamos, mediante comunicación telefónica.

Dentro de este canal, se incluye el sistema de IVR el cual debe contener como mínimo las siguientes opciones de enrutamiento de llamadas de una manera fácil, dinámica y cómoda para el cliente.

- Opción N° 1: Información horarios de atención, direcciones, zonificación.

- Opción N° 2: Información convocatorias de créditos educativos: pregrado país, postgrado país, postgrado exterior.
- Opción N° 3: Información de apertura y cierre de convocatorias de créditos educativos.
- Opción N° 4: Información becas vigentes.
- Opción N° 5: Información becas programadas – fechas límite y documentación.
- Opción N° 6: Información Fondos en Administración.
- Opción N° 7: Información apertura y cierre de convocatorias por programa.
- Opción N° 8: Información sobre Cartera.
- Opción N° 9: Traslado al operador.
- Opción N° 10. Título de Ahorro Educativo TAE.

Una vez adjudicado el proceso, ICETEX y el Proponente Adjudicatario acordarán y/o ajustarán el contenido del enrutamiento mencionado.

Algunas de estas opciones están sujetas a actualización en línea de aplicativos propios de ICETEX.

- Actualización de datos.
- Estados de cuenta.
- Recibos de pago (verificar viabilidad de envío por fax).
- Saldos y estados de mora.
- Asignación casas de cobranza.
- Información de calendarios y renovaciones.
- Información general sobre giros.

ICETEX tiene un RDSI PRI cuyo número se encuentra posicionado y es 417 35 35. El Proponente Adjudicatario deberá trasladar a las instalaciones que estime pertinente el RDSI PRI, asumiendo los costos de traslado, transporte e instalación del mismo; además, se encargará del pago de las facturas generadas por el valor del consumo en el tiempo de ejecución del contrato.

Igualmente, ICETEX posee la línea de quejas y reclamos 01 8000 91 68 21 la cual será operada por el Proponente Adjudicatario; la factura generada será pagada por ICETEX.

Adicionalmente, ICETEX posee la línea Nacional 01 900 331 37 77, la cual será operada por el Proponente Adjudicatario y el costo de la llamada estará a cargo de usuario.

El AHT, (duración llamada promedio) (= Tiempo Promedio de Conversación, = TMO Tiempo Medio de Operación), del Contact Center actualmente presenta las siguientes estadísticas:

MES	TMO
oct-09	00:04:13
nov-09	00:04:56
dic-09	00:05:15
ene-10	00:04:48
feb-10	00:04:54
mar-10	00:04:37
abr-10	00:04:33



MES	TMO
may-10	00:04:33
jun-10	00:04:54
jul-10	00:04:49
ago-10	00:04:59
sep-10	00:05:04
oct-10	00:04:35
nov-10	00:04:47
dic-10	00:04:09
ene-11	00:03:58
feb-11	00:03:50
mar-11	00:04:18
abr-11	00:04:31
may-11	00:04:46
jun-11	00:04:22
jul-11	00:04:14
ago-11	00:04:06
sep-11	00:03:53
oct-11	00:03:55
nov-11	00:04:15
dic-11	00:04:09
Promedio	00:04:30

El Proponente debe tener en cuenta las siguientes condiciones generales:

- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario no pueda ser atendida en línea por su complejidad o por el alcance definido para el canal, el caso debe ser remitido inmediatamente al back office para su análisis, gestión y respuesta.
- El trámite del caso, análisis, gestión y respuesta debe darse dentro de los términos establecidos Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- El Proponente Adjudicatario deberá atender la totalidad de solicitudes presentadas por un usuario dentro de la misma llamada.
- Todas las llamadas deben tener evaluación a través de una encuesta sistematizada; sin embargo, si el número de calificaciones no tiene el nivel de confianza requerido, se debe completar la muestra con encuestas aleatorias a la población que se Contactó por este canal durante el periodo evaluado.
- Cumplir el protocolo de reserva de la información y registrar en los sistemas de información la traza y el resultado.



El Proponente Adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades para el correcto desarrollo de la operación:

- Responder las llamadas siguiendo el protocolo establecido.
- Verificar la titularidad del beneficiario o deudor solidario mediante el cuestionamiento de sus datos básicos que permita confrontarlo con la información registrada en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario.
- Si es correcta la titularidad del usuario, actualizar en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario los datos básicos como dirección y lugar de domicilio, teléfonos de Contacto, correo electrónico, etc.; de no ser correcta la titularidad del usuario no se da continuidad al procedimiento.
- Tipificar en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario la solicitud, queja o reclamo comunicada por el usuario, de acuerdo con la tipología establecida por ICETEX.
- Consultar la información solicitada por el usuario en los aplicativos de ICETEX según corresponda.
- Suministrar la respuesta al usuario, haciendo una explicación clara y concisa de la misma.
- Registrar la información y la respuesta suministrada al usuario en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario para efectos de tener trazabilidad sobre la solicitud, queja o reclamo presentado.
- Si no dispone del alcance o la información que le permita dar una respuesta adecuada, informar al usuario sobre el registro y envío al back office de su solicitud, queja o reclamo; y le solicita al usuario que confirme el envío de la respuesta por correo electrónico.
- Redirecciona a través del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario la solicitud, queja o reclamo al funcionario que debe encargarse de la gestión y respuesta del caso.

Así mismo, en el canal de Atención Contact Center el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención Contact Center de acuerdo con el Anexo No. 16.

El Proponente Adjudicatario para la correcta gestión de la operación debe tener en cuenta el procedimiento de Atención Contact Center Anexo No. 14.2 Procedimiento Atención Contact Center.

No obstante, ICETEX ajustará los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión planteado en el presente Pliego de Condiciones.

4.1.1.2. Atención Personalizada

Corresponde a los puntos de Contacto ubicados en las 25 ciudades, citadas en párrafos anteriores, que construye y conduce relaciones con los usuarios actuales y potenciales de ICETEX. Este canal se utiliza para que el usuario solicite información, presente inquietudes, quejas o reclamos mediante atención personalizada.

ICETEX aportará las sedes físicas y el mobiliario básico para que los asesores y/o agentes realicen su trabajo.

ICETEX aportará el Sistema Digiturno el cual opera en las cinco (5) ciudades principales (Bogotá, Barranquilla Bucaramanga, Cali, Medellín). El cual tiene las siguientes características:

Elemento	Bogotá	Medellín	Cali	Barranquilla	Bucaramanga
Tableros Generales	3	1	1	1	1
Tableros individuales	9	0	0	0	0
Terminal virtual digiturno	12	5	5	5	5



Elemento	Bogotá	Medellín	Cali	Barranquilla	Bucaramanga
Terminal calificación USB	10	5	5	5	5
Atril	2	1	1	1	1
Software digiturno	1	1	1	1	1
Computador	1	1	1	1	1

Para las 20 ciudades restantes, el Proponente Adjudicatario deberá suministrar un sistema de atención y gestión de usuarios que le permita realizar como mínimo las mediciones, dimensionamientos de agentes de atención y entrega de informes que posee el sistema actual. Este sistema debe posibilitar el acceso directo a consultas por parte de los funcionarios de ICETEX, con el fin de verificar la calidad y generar estadísticas para la medición de los niveles de servicio; estos indicadores son:

- Tiempo de atención en ventanilla.
- Tasa de abandono.
- Tiempo de espera en oficina.
- Calidad de la atención.
- Cantidad de turnos solicitados.
- Cantidad de turnos abandonados.
- Cantidad de turnos atendidos.
- Cantidad de turnos atendidos por asesor.
- Calificación del servicio en cada una de las atenciones.

El Proponente debe tener en cuenta las siguientes condiciones generales:

- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario no pueda ser atendida en línea por su complejidad o por el alcance definido para el canal, el caso debe ser remitido inmediatamente al back office para su análisis, gestión y respuesta.
- El trámite del caso, análisis, gestión y respuesta debe darse dentro de los términos establecidos Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- El Proponente Adjudicatario deberá atender la totalidad de solicitudes presentadas por un usuario dentro de la misma atención.
- El Outsourcing de Atención a Usuarios debe realizar la calificación del servicio en los 25 puntos de atención de ICETEX.

El Proponente Adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades para el correcto desarrollo de la operación:

- Llamar al usuario en el Digiturno ó sistema homólogo.
- Verificar la titularidad del beneficiario o deudor solidario mediante la solicitud de un documento de identificación que permita confrontarlo con la información registrada en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario y registrar en el Sistema de Información la confirmación de titularidad.
- Consultar en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario la información del usuario con relación al servicio adquirido con ICETEX.

- Indagar al usuario sobre sus datos básicos, como son dirección y lugar de domicilio, teléfonos de Contacto, correo electrónico, etc. y de acuerdo con los datos suministrados por él, actualizar la información en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario.
- Tipificar en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario la solicitud, queja o reclamo comunicada por el usuario, de acuerdo con la tipología establecida por ICETEX.
- Consultar la información solicitada por el usuario en los aplicativos de ICETEX según corresponda en el servicio adquirido.
- Suministrar la respuesta al usuario, haciendo una explicación clara y concisa de la misma.
- Registrar la información y la respuesta suministrada al usuario en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario para efectos de tener trazabilidad sobre la solicitud, queja o reclamo presentado.
- Solicitar al usuario efectuar la calificación del servicio recibido a través del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario.
- Si no dispone del alcance o la información que le permita dar una respuesta adecuada, informar al usuario sobre el registro y envío al back office de su solicitud, queja o reclamo; y le solicita al usuario que confirme el envío de la respuesta por correo electrónico.
- Redirecciona a través del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario la solicitud, queja o reclamo al funcionario que debe encargarse de la gestión y respuesta del caso.

Así mismo, en el canal de Atención Personalizada el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención Personalizada de acuerdo con el Anexo No. 16.

En el caso de Bogotá uno de los asesores y/o agentes de servicio deberá hacer diariamente jornadas con información general acerca del portafolio de servicios de ICETEX. La Entidad aportará la planta física y equipos para esta actividad.

De igual forma, ocasionalmente uno de los asesores de Atención Personalizada será encargado de asistir a ferias y eventos, donde atenderá homologando el esquema de las jornadas de información general y/o charlas.

Ocasionalmente los asesores y/o agentes de servicio realizarán trámites menores como tramitar documentos. Igualmente, en ciudades diferentes a Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cali, deberán radicar en los despachos judiciales, dentro de los términos legales, las respuestas a las acciones de tutela interpuestas por los usuarios, atendiendo los procedimientos y orientaciones que imparta la Oficina Jurídica de ICETEX.

El Proponente Adjudicatario para la correcta gestión de la operación debe tener en cuenta el procedimiento de Atención Personalizada Anexo No. 14.3 Procedimiento Atención Personalizada.

No obstante, ICETEX ajustará los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión planteado en el presente Pliego de Condiciones.

4.1.1.3. Atención Virtual

El canal de Atención Virtual comprende dos componentes:

- Buzón del Sistema de Atención Virtual (SAV) para que el usuario presente inquietudes, quejas o reclamos; o solicite información que permita prestar una adecuada y eficiente atención a los usuarios de ICETEX.



- Defensoría del Cliente atiende quejas por servicio.

El Proponente debe tener en cuenta las siguientes condiciones generales para el Sistema de Atención Virtual:

- Toda solicitud, queja o reclamo recibida a través del canal de Atención Virtual debe ser respondida al usuario dentro de las 24 horas siguientes a su registro, entregando respuesta de fondo o indicando que el caso fue radicado para proceso back office. Se debe aclarar que las horas se contarán a partir de la hora de ingreso del caso al sistema; así mismo, los casos que ingresen en fin de semana y días festivos, se contarán a partir de la primera hora hábil del siguiente día hábil.
- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario no pueda ser atendida por su complejidad o por el alcance definido para el canal, el caso debe ser remitido inmediatamente al back office para su análisis, gestión y respuesta.
- El Proponente Adjudicatario deberá atender la totalidad de solicitudes presentadas por un usuario dentro de la misma atención.

El Proponente Adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades para el correcto desarrollo de la operación de atención virtual:

- Ingresar con su usuario y clave al Sistema de Información del Proponente Adjudicatario y revisa las solicitudes, quejas reclamos o felicitaciones registradas.
- Analizar la solicitud, queja o reclamo en términos de complejidad del asunto.
- Consultar la información solicitada por el usuario en los aplicativos de ICETEX según corresponda.
- Elaborar la respuesta para el usuario en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario, siguiendo el protocolo establecido.
- Si no dispone del alcance o la información que le permita dar una respuesta adecuada, informar al usuario sobre el registro y envío al back office de su solicitud, queja o reclamo.;
- Redirecciona a través del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario la solicitud, queja o reclamo al funcionario que debe encargarse de la gestión y respuesta del caso.

Así mismo, en el canal de Atención Virtual el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención Virtual de acuerdo con el Anexo No. 16.

El Proponente Adjudicatario para la correcta gestión de la operación debe tener en cuenta el procedimiento de Atención Virtual Anexo No. 14.4 Procedimiento Atención Virtual.

No obstante, ICETEX ajustará los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión planteado en el presente Pliego de Condiciones.

4.1.1.4. Atención Chat

Es el canal destinado para la interacción con los usuarios donde se brinda información general, este funcionará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., jornada continua y los días sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., jornada continua.

El Proponente debe tener en cuenta las siguientes condiciones generales:

- El canal de Atención Chat se emplea como medio informativo para responder de manera ágil las inquietudes que presenten los usuarios reales o potenciales frente a los servicios que presta ICETEX.
- Toda solicitud, queja o reclamo recibida a través del canal de Atención Chat debe ser respondida en línea, entregando respuesta de fondo o indicando que el caso fue radicado para proceso back office.
- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario no pueda ser atendida por su complejidad o por el alcance definido para el canal, el caso debe ser remitido inmediatamente al back office para su análisis, gestión y respuesta.
- El Proponente Adjudicatario deberá atender la totalidad de solicitudes presentadas por un usuario dentro de la misma atención.

El Proponente Adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades para el correcto desarrollo de la operación de Atención Chat:

- Preparar el material a emplear para la celeridad en la respuesta.
- Habilitar las salas Chat de acuerdo con el horario establecido.
- Ingresar con su usuario y clave al Sistema de Información del Proponente Adjudicatario y acceder a la sala Chat que se encuentra habilitada.
- Visualizar y analizar a través del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario la solicitud de información.
- Emitir respuesta cuando la solicitud de información es de carácter general. Dicha respuesta queda grabada en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario.
- Si no dispone del alcance o la información que le permita dar una respuesta adecuada, informar al usuario sobre el registro y envío al back office de su solicitud, queja o reclamo.;
- Redirecciona a través del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario la solicitud, queja o reclamo al funcionario que debe encargarse de la gestión y respuesta del caso.

Así mismo, en el canal de Atención Chat el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención Chat de acuerdo con el Anexo No. 16.

El Proponente Adjudicatario para la correcta gestión de la operación debe tener en cuenta el procedimiento de Atención Chat Anexo No. 14.5 Procedimiento Atención Chat.

No obstante, ICETEX ajustará los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión planteado en el presente Pliego de Condiciones.

4.1.1.5. Atención Escrita

Es un punto de Contacto centralizado que construye y conduce relaciones con los usuarios actuales y potenciales de ICETEX. Este canal se utiliza para que los diferentes clientes de la entidad soliciten información, presente inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en cualquiera de los puntos de atención de ICETEX a nivel nacional.

El Proponente debe tener en cuenta las siguientes condiciones generales:



- Es responsabilidad del Proponente Adjudicatario emitir respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, a los peticionarios, con soporte en la información suministrada por la Entidad.
- El trámite del caso, análisis, gestión y respuesta debe darse dentro de los términos establecidos Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario requiera escalonarse, se debe efectuar dentro de los dos (2) primeros días a la recepción de las solicitudes.
- El Outsourcing de Atención al Usuario escalará, teniendo en cuenta la Matriz de Escalonamiento definida para cada una de las áreas misionales.
- Las respuestas emitidas deben contar con los parámetros, lineamientos y directrices establecidos por parte de ICETEX.
- Una vez elaborada y firmada la respuesta, se ejecuta el proceso de entrega de correspondencia al courier, quien debe cumplir con los plazos de entrega de correspondencia y notificación establecidos en el Código Contencioso Administrativo, el proceso de entrega de correspondencia y notificación de los usuarios estará a cargo del Proponente Adjudicatario así como todos sus costos.
- El Proponente Adjudicatario debe asumir las actividades operativas relacionadas con la gestión de respuestas emitidas a las solicitudes presentadas por los usuarios y cumplir con los procedimientos de correspondencia; envió de correspondencia a Bogotá; trámite de archivo al área y/o outsourcing correspondiente.
- El Proponente Adjudicatario debe realizar notificación electrónica.

El Proponente Adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades para el correcto desarrollo de la operación:

- Radicar, escanear y cumplir con el procedimiento de radicación establecido por la Entidad, a las solicitudes presentadas por los usuarios vigentes y potenciales en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, como sistema de Información inicial y central del proceso de atención escrita.
- Verificar que el documento contenga los datos básicos del usuario según lo establecido en el establecido Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como son nombres y apellidos completos, número de documento de identificación, dirección de correspondencia, números telefónicos de Contacto (fijo y celular), correo electrónico y firma del cliente que presenta la solicitud escrita.
- Solicitar al usuario completar la información, en caso de que los datos se encuentren incompletos.
- Sobre los casos radicados se debe realizar el análisis integral de las solicitudes en los sistemas de información, reglamentos de la entidad y procedimientos, priorizando según sea el caso para la gestión de respuesta dentro de los tiempos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- La gestión del canal de Atención Escrita debe realizarse de acuerdo con el procedimiento y uso de las herramientas del Sistema de Gestión Documental Mercurio, para garantizar a la Entidad la trazabilidad de los documentos y flujo de información que contenga todos los pasos iniciales, intermedios y finales sobre la gestión de un documento.

- Si se requiere un apoyo documental para emitir respuesta, se debe solicitar a los Grupos de Archivo y Correspondencia la documentación correspondiente a través del Sistema Documental Mercurio para el trámite de respuesta dentro de los tiempos estipulados. Estas áreas de trabajo de la entidad deben contar con la traza de casos escalonados a sus áreas.
- Elaborar en el Sistema de Gestión Documental Mercurio la carta de interrupción de términos mediante la cual, se informa al usuario sobre el escalonamiento al proceso de ICETEX correspondiente, debido a que no dispone de suficiente información para suministrarle la respuesta dentro de los tiempos estipulados.
- Elaborar la respuesta definitiva para el usuario en el Sistema Documental Mercurio y Sistema de Información del Proponente Adjudicatario, siguiendo el procedimiento y garantizando la trazabilidad de los requerimientos presentados por los diferentes clientes de la Entidad.
- Registrar en el Sistema de Gestión Documental Mercurio las causas que generan la devolución de correspondencia.
- Cumplir el procedimiento del canal garantizando la política “Cero Papel”, en este sentido el archivo de consecutivos de correspondencia recibida, externa y documentos radicados deben ser reportados en forma diaria a las Coordinaciones de Archivo y Correspondencia de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Contar con un sistema de información que permita cumplir la política de Gobierno en Línea sobre la notificación, envío y recibo de respuestas a comunicaciones escritas en forma electrónica.
- Dentro del procedimiento de este canal se debe actualizar datos y solicitar la confirmación de autorización de usuarios para recibo de información y respuesta de solicitudes vía correo electrónico.
- El proceso de Atención Escrita debe contemplar la gestión del personal que cuente con la experticia, experiencia y conocimiento del producto que permitan determinar responsabilidades dentro del canal de acuerdo con los pasos de firma del coordinador; revisión de los asesores que cumplan esta función como control de calidad y la elaboración de comunicaciones de acuerdo con los aspectos reglamentarios y procedimentales de la Entidad.
- El Proponente Adjudicatario debe capturar el registro de los datos ingresados en el Sistema de Gestión Documental Mercurio y cargarlo en el Sistema de Atención del Proponente Adjudicatario para garantizar la centralización de la gestión del canal de Atención Escrita con los demás canales de atención, realizar las estadísticas, confirmar los indicadores de gestión, monitoreo y resultados de la operación.
- El proceso de escalonamiento debe cumplirse de acuerdo con los aspectos contenidos en el Anexo No. 15 que se adjunta al presente documento.

En el canal de Atención Escrita el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención Escrita de acuerdo con el Anexo No. 16.

El Proponente Adjudicatario para la correcta gestión de la operación debe tener en cuenta el procedimiento de atención Escrita Anexo No. 14.6 Procedimiento Atención Escrita.

No obstante, ICETEX ajustará los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión planteado en el presente Pliego de Condiciones.

4.1.1.6. Atención Canal PBX

Canal que presta el servicio de atención y recepción vía telefónica de las llamadas realizadas a los funcionarios de la entidad, así como el traslado del tráfico de llamadas de usuarios a la línea de atención (Contact Center).

El Proponente debe tener en cuenta las siguientes condiciones generales:



- La línea de atención del PBX en Bogotá es (571) 382 16 70 y el horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. jornada continua.
- En el horario de atención del PBX se requieren mínimo siempre dos (2) personas para atender las llamadas entrantes.
- Es función del Proponente Adjudicatario mantener actualizados los mensajes de la contestadora automática con la información que se requiera en su momento.

El Proponente Adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades para el correcto desarrollo de la operación:

- Contestar y saludar con el guion establecido.
- Confirmar los datos del funcionario solicitado.
- Verificar la extensión en la base de datos.
- Consultar con el funcionario si desea recibir la llamada.
- Transferir la llamada.
- Despedirse con el guion establecido.
- Si el usuario necesita exponer una petición, queja, reclamo, solicitud o información, transferir la llamada al área o Contact Center, según aplique para la atención y tipificación requerida.
- Si el funcionario no contesta la extensión, marcar nuevamente informar que no se encuentra la persona solicitada.
- Cuando el funcionario no se encuentre, enviarle correo electrónico con la información de la llamada.
- Registrar en el Sistema de Información de atención al Usuario los datos básicos de la llamada.

Así mismo, en el canal de Atención PBX el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención PBX de acuerdo con el Anexo No. 16.

4.1.1.7. Atención Grandes Clientes

Canal destinado para la comunicación y atención de las entidades consideradas por ICETEX como Grandes Clientes a nivel nacional, entre los que se encuentran las Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Entidades Públicas en Alianza con ICETEX, Municipios y Gobernaciones y Empresas Privadas y demás entidades que participan en el cumplimiento de la misión institucional y de los procesos adelantados por ICETEX en materia de colocación de créditos, programas y proyectos educativos para la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico.

El Proponente debe tener en cuenta las siguientes condiciones generales:

- La Vicepresidencia de Crédito y Cobranza tiene 100 Alianzas y 268 I.E.S. en convenio que cuentan con 10.500 y 178.295 estudiantes respectivamente.
- El 80% de los estudiantes (142.746), se encuentra concentrado en 72 I.E.S. que tienen más de 750 estudiantes con crédito vigente cada una.
- La Vicepresidencia de Fondos en Administración tienen 481 fondos, de los cuales 20 fondos presentan la mayor actividad.



- La operación escrita del canal de atención Grandes Clientes debe realizarse sobre el Sistema Documental Mercurio y debe cumplir con los procedimientos de gestión documental de la Entidad.
- El diseño de una interface que permita enlazar el historial de casos, este debe reconocer y diferenciar los casos que ingresaron por los procesos de Cliente Individual o Grandes Clientes.
- Asegurar un mecanismo de notificación telefónica o electrónica eficiente que le permita tanto al cliente como a ICETEX, tener completa seguridad que el caso ha llegado efectivamente a su destinatario y que se le dará el trámite adecuado.
- Módulo de supervisión en línea, con el fin de monitorear los servicios prestados, los asesores y los casos.
- La participación inicial del siguiente personal, así:
 - 13 Asesores Front Office.
 - 2 Asesores para Alianzas.
 - 8 Asesores para Convenios Activos.
 - 3 Asesores para Fondos en Administración.
 - 4 Asesores Back Office.
 - 3 Asesores para temas de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza.
 - 1 Asesores para temas de la Vicepresidencia de Fondos en Administración.

No obstante, el personal necesario y la distribución enunciada puede ser modificada de acuerdo con las necesidades de ICETEX o la ocupación histórica del canal.

El Proponente Adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades para el correcto desarrollo de la operación:

- Establecer un grupo de asesores front office y/o primer nivel que atenderán de manera exclusiva e integral los casos presentados por entidades como las I.E.S., Fondos en Administración.
- Analizar los casos accediendo a los sistemas de información y consulta respectivos.
- Asegurar el seguimiento a todos los casos que le han sido asignados.
- Garantizar un cierre eficaz y mantener con las entidades optima comunicación en cualquier tema que requiera ser tramitado y/o escalado al nivel que corresponda.
- Contar con un plan de comunicación eficiente.
- Mantener una constante comunicación con los clientes y mantenerlos informados.
- Garantizar que los funcionarios de las I.E.S. y/o Fondos en Administración, tengan acceso permanente y se mantengan informados acerca de la evolución de los casos a través de la aplicación Web.
- El proponente adjudicatario deberá suministrar cuatro (4) líneas telefónicas para atender los requerimientos de atención Grandes Clientes, en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla así mismo, deberá asumir el costo de facturación generado por dichas líneas.

Así mismo, en el canal de Atención Grandes Clientes el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención Grandes Clientes Front Office y Back Office de acuerdo con el Anexo No. 16.

El Proponente Adjudicatario para la correcta gestión de la operación debe tener en cuenta el procedimiento de Atención Grandes Clientes Anexo No. 14.7 Procedimiento Atención Grandes Clientes.

No obstante, ICETEX ajustará los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión planteado en el presente Pliego de Condiciones.

4.1.2. Requerimientos de Inicio de Contrato

Los requerimientos de inicio del contrato tienen tres (3) componentes categorizados en actividades de entrega; pre operativas y empalme.

En los Requerimientos de Inicio de Contrato (entrega, preoperativos y empalme), contenidos en el Anexo No. 18, se plantean las actividades mínimas requeridas para el inicio de la operación contratada.

El Proponente Adjudicatario dentro de su capacidad técnica y experiencia, realizará los ajustes y complementos a este plan de común acuerdo con la Entidad, con el objetivo de garantizar el inicio de la ejecución del contrato sin ningún contratiempo.

En este sentido, el Proponente Adjudicatario destinará sus recursos, personal, experiencia y todos los costos directos e indirectos, para la adecuación, montaje, pruebas, implementación y puesta en marcha que permita la prestación de la totalidad de los servicios contratados, de acuerdo con lo mínimo establecido en el Anexo No. 18.

El Proponente deberá presentar su Plan de Inicio de Operación (entrega, preoperativos y empalme), al momento de la presentación de la propuesta. Las actividades de este Plan de Inicio de Operación, se iniciaran una vez finalizada la etapa de legalización del contrato.

Para el óptimo desarrollo de estas actividades ICETEX, pondrá a disposición del Proponente Adjudicatario la información disponible en relación con sus sistemas de información, aplicativos, procesos, políticas y demás elementos requeridos para el funcionamiento integral de la operación objeto de la presente Selección Pública.

En este plan de trabajo participaran los funcionarios que designe la interventoría del contrato.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe entregar como mínimo con diez (10) días hábiles de anticipación al inicio de la operación, el resultado final de las actividades preoperativas y los ajustes operativos que garanticen el inicio exitoso de la operación de atención en cada canal.

Las interfaces solicitadas deberán ser entregadas y puestas en marcha, como máximo un (1) mes calendario después del inicio del contrato. Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe allegar el día de la adjudicación una carta de compromiso de entrega de las interfaces en los plazos y condiciones establecidas.

4.1.3. Talento Humano

Para que los Proponentes presenten sus propuestas en un contexto definido, a continuación se detallan los requerimientos y especificaciones referentes al talento humano necesario para el desarrollo de la operación.

4.1.3.1. Dimensionamiento del Talento Humano

Teniendo en cuenta las proyecciones de atención de usuarios por cada canal de servicio, para el desarrollo de la operación, los Proponentes en su propuesta deberán dimensionar el equipo humano por cada canal y proyectarlo al plazo de la ejecución del contrato.

4.1.3.2. Perfiles del Personal a Cargo del Contratista

Los Proponentes para presentar la propuesta, deberán tener en cuenta para cada uno de los canales los siguientes perfiles, conocimientos y requisitos:

a) Front Office (Atención Contact Center, Virtual, Chat, Personalizada y PBX)

- Formación Académica:
 - Técnicos o estudiantes en programas superiores formales de cuarto semestre en adelante, de carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas, con experiencia en el manejo de clientes, campañas inbound y outbound que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con nuestros usuarios. Conocimiento en el manejo de herramientas de sistemas, que faciliten la captura de información. Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.

Para efectos del cumplimiento de la formación académica mínima exigida, se establece como equivalencia un año de experiencia general como Asesores de Servicio al Cliente por la aprobación de dos semestres en estudios superiores formales, siempre y cuando por lo menos el Asesor se encuentre cursando segundo semestre en adelante en su respectiva formación académica , situación que será verificada por el supervisor del contrato al momento del inicio de su ejecución.

- Conocimientos Específicos:
 - Conocimientos en servicio al cliente.
 - Habilidades computacionales, manejo nivel usuario de PC. (Requisito).
 - Manejo de Word, Excel nivel usuario que faciliten la captura y entrega de información (Requisito).
 - Manejo de Internet (Deseable). Debe al menos, saber navegar por la red, bajar archivos, enviar mail y adjuntar archivos.
- Habilidades Específicas
 - Capacidad para comunicarse de manera verbal y escrita utilizando un adecuado nivel de fluidez, dicción y riqueza de vocabulario. (Requisito).
 - Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.
- Experiencia Previa
 - Deseable experiencia en Contact Center, Atención Personalizada, Atención Virtual y Chat y Atención PBX.
 - Manejo PC nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Word, Excel nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Internet (Deseable).
 - Expectativas acorde al cargo.

b) Back Office y Atención Escrita

- Formación Académica



- Tecnólogos o estudiantes en programas superiores formales de sexto semestre en adelante, en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas, con experiencia en el manejo de clientes, campañas inbound y outbound que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con nuestros usuarios. Conocimiento en el manejo de herramientas de sistemas, que faciliten la captura de información. Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.

Para efectos del cumplimiento de la formación académica mínima exigida, se establece como equivalencia un año de experiencia general como Asesores de Servicio al Cliente por la aprobación de dos semestres en estudios superiores formales , siempre y cuando por lo menos el Asesor se encuentre cursando cuarto semestre en adelante en su respectiva formación académica , situación que será verificada por el supervisor del contrato al momento del inicio de su ejecución.

- **Conocimientos Específicos**
 - Conocimientos en servicio al cliente y back office.
 - Habilidades computacionales, manejo nivel usuario de PC. (Requisito).
 - Manejo de Word, Excel nivel usuario que faciliten la captura y entrega de información (Requisito).
 - Manejo de Internet (Deseable). Debe al menos, saber navegar por la red, bajar archivos, enviar mail y adjuntar archivos.
- **Habilidades Específicas**
 - Capacidad para comunicarse de manera verbal y escrita utilizando un adecuado nivel de fluidez, dicción y riqueza de vocabulario. (Requisito).
 - Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.
- **Experiencia Previa**
 - Deseable experiencia en canales de atención escrita y back office.
 - Manejo PC nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Word, Excel nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Internet (Deseable).
 - Expectativas acorde al cargo.

c) Atención Grandes Clientes

- **Formación Académica**
 - Profesionales graduados en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas, con experiencia en el manejo de clientes, campañas back office que supere niveles óptimos de expresión oral y escrito para la correcta respuesta a nuestros usuarios. Conocimiento en el manejo de herramientas de sistemas, que faciliten el análisis de información. Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.
- **Conocimientos Específicos**
 - Conocimientos en servicio al cliente y back office.



- Habilidades computacionales, manejo nivel usuario de PC. (Requisito).
- Manejo de Word, Excel nivel usuario que faciliten la captura y entrega de información (Requisito).
- Manejo de Internet (Deseable). Debe al menos, saber navegar por la red, bajar archivos, enviar mail y adjuntar archivos.
- **Habilidades Específicas**
 - Capacidad para comunicarse de manera verbal y escrita utilizando un adecuado nivel de fluidez, dicción y riqueza de vocabulario. (Requisito).
 - Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.
- **Experiencia Previa**
 - Deseable experiencia en canales de atención escrita y back office.
 - Manejo PC nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Word, Excel nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Internet (Deseable).
 - Expectativas acorde al cargo.

Independientemente del perfil requerido por parte de los agentes, asesores y personal que los coordina y dirige, quienes tengan Contacto con el público, deben tener habilidades y competencias en el manejo de relaciones interpersonales.

De otra parte los Proponentes deberán prever el equipo humano administrativo-directivo adicional, que requiera el proyecto para su pertinente desempeño y relacionarlo en su propuesta.

4.1.3.3. Perfiles de los Cargos de Estructura

- **Monitor de calidad:** Estudiantes universitarios de sexto semestre en adelante de carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas con habilidad para hablar en público; trabajo en equipo, bajo presión, manejo de grupos, manejo y análisis de indicadores, conocimientos en Excel. Responsable del monitoreo y seguimiento de calidad del equipo de trabajo. Para efectos del cumplimiento de la formación académica mínima exigida, se establece como equivalencia un año de experiencia como monitor de calidad en procesos de atención al cliente por la aprobación de dos semestres en carreras universitarias, siempre y cuando por lo menos el Monitor de Calidad se encuentre cursando cuarto semestre en adelante en su respectiva carrera universitaria.
- **Formador:** Estudiantes universitarios de sexto semestre en adelante de carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas con habilidad para hablar en público; trabajo en equipo, bajo presión, manejo de grupos, manejo y análisis de indicadores, conocimientos en Excel. Responsable de capacitación y actualización permanente del conocimiento del equipo.
- **Abogado:** Estudiantes universitarios de Derecho de octavo semestre en adelante con experiencia en atención y servicio al cliente en procesos PQR, experiencia en la relación y trato de clientes corporativos, con capacidad de análisis y seguimiento de casos, redacción y sustentación de derechos de petición, recursos de ley, tutelas y demás acciones que puedan ser interpuestas a la Entidad; buena expresión oral y escrita, presentación de informes y dominio de herramientas de Windows.

- **Coordinador:** Estudiantes universitarios de octavo semestre en adelante de carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas con experiencia en el manejo de equipos de trabajo, experiencia en el trato a los clientes, que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con nuestros clientes. Persona con capacidad de análisis de datos, indicadores y presentación de informes. Dominio de herramientas de Windows. Persona responsable, con características en su personalidad de alta tolerancia al trabajo bajo presión y con alta actitud de servicio al cliente, manejo de grupos de trabajo y liderazgo.
- **Líderes canal de atención Personalizada a nivel nacional:** Estudiantes universitarios de octavo semestre en adelante en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas, con experiencia como líder de canales de atención personalizada de por lo menos un año, manejo de equipos de trabajo, experiencia en el trato a los clientes, que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con nuestros clientes. Persona con capacidad de análisis de datos, indicadores y presentación de informes. Dominio de herramientas de Windows. Persona responsable, con características en su personalidad de alta tolerancia al trabajo bajo presión y con alta actitud de servicio al cliente, manejo de grupos de trabajo y liderazgo. Para efectos del cumplimiento de la formación académica mínima exigida, se establece como equivalencia un año adicional de experiencia como Líder en procesos de servicio al cliente por la aprobación de dos semestres en carreras universitarias, siempre y cuando por lo menos el Líder de canal se encuentre cursando sexto semestre en adelante en su respectiva carrera universitaria.
- **Responsable de cuenta:** Profesionales graduados en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas, deseable con especialización en áreas afines, con experiencia en el manejo de equipos de trabajo, experiencia en el trato de clientes, que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con nuestros clientes. Persona con capacidad de análisis de datos, indicadores y presentación de informes. Dominio de herramientas de Windows. Persona responsable, con características en su personalidad de alta tolerancia al trabajo bajo presión y con alta actitud de servicio al cliente. Persona con capacidad de realizar seguimiento a indicadores y grupos de trabajo y garantizar su cumplimiento, manejo de grupos de trabajo y liderazgo.

En todos los casos, el Proponente Adjudicatario se obliga a que las relaciones laborales con sus subordinados se realicen dentro del marco laboral vigente, incluyendo los pagos obligatorios que se deban hacer al régimen de seguridad social, en la cuantía y porcentaje que determina la ley.

El Proponente Adjudicatario incorporará al proyecto bajo su responsabilidad, el número de personas que estime necesarios para el cumplimiento del objeto del presente Proceso de Selección de la siguiente manera:

- **Estructura por asesor:**

En función de la complejidad de cada canal de atención se puede requerir un determinado dimensionamiento del personal de estructura que apoya el trabajo del asesor.

De cara a la experiencia obtenida por el usuario, a continuación se plantea los rangos de estructura del centro ideal, de cara a garantizar los estándares de calidad necesarios de la Entidad. La estructura planteada por el Proponente en la oferta debe ajustarse a estos estándares:

- Máximo 20 asesores por coordinador.
- Máximo 50 asesores por formador.



- Máximo 50 asesores por monitor de calidad.
- Máximo 200 agentes por responsable de cuenta.
- Para el canal de Atención Personalizada se exige un líder en cada oficina de las principales ciudades a nivel nacional. Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín.

En cada canal de atención debe ser de estricto cumplimiento el indicador fijado (Máximo de asesores). Se realizarán auditorías mensuales sobre el cumplimiento del mismo.

- **Rotación y ausentismo**

El Proponente Adjudicatario debe medir y gestionar la rotación y el ausentismo de los asesores en cada canal de atención. Su periodicidad de medición será mensual aunque se deben ejecutar de manera diaria planes de acción que garanticen que estos indicadores no afecten el objetivo propuesto para el normal desenvolvimiento del servicio de atención.

Adicionalmente, el Proponente Adjudicatario deberá dotar a sus asesores y/o agentes de uniformes así:

Suministro de uniformes		
Atención Contact Center.	Camiseta tipo polo de colores institucionales (Azul y Blanco).	Dos camisetas semestrales.
Atención Virtual.	Camiseta tipo polo de colores institucionales (Azul y Blanco).	Dos camisetas semestrales.
Atención Escrita	Camiseta tipo polo de colores institucionales (Azul y Blanco).	Dos camisetas semestrales.
Atención Personalizada.	Uniforme completo (hombres y mujeres) de colores institucionales (Azul, Blanco y Gris). Una vez definido el proveedor de la dotación, el Proponente Adjudicatario deberá presentar la propuesta con tres opciones de dotación para validar la calidad y definir el más acorde con los parámetros de la Entidad.	Dos conjuntos, Cinco camisas, tres corbatas (Hombres) y tres pañoletas (Mujeres); semestrales.
Atención PBX.	Uniforme completo (hombres y mujeres) de colores institucionales (Azul, Blanco y Gris). Una vez definido el proveedor de la dotación, el Proponente Adjudicatario deberá presentar la propuesta con tres opciones de dotación para validar la calidad y definir el más acorde con los parámetros de la Entidad.	Dos conjuntos, Cinco camisas, tres corbatas (Hombres) y tres pañoletas (Mujeres); semestrales.
Atención Grandes Clientes.	Uniforme completo (hombres y mujeres) de colores institucionales (Azul, Blanco y Gris). Una vez definido el proveedor de la dotación, el Proponente Adjudicatario deberá presentar la propuesta con tres opciones de dotación para validar la calidad y definir el más acorde con los parámetros de la Entidad.	Dos conjuntos, Cinco camisas, tres corbatas (Hombres) y tres pañoletas (Mujeres); semestrales.

4.1.3.4. Plan de Contingencias Presentadas Dentro del Personal del Proponente Adjudicatario.

Los Proponentes Adjudicatarios deberán garantizar el cubrimiento y cumplimiento de la prestación del servicio contratado a través de todos los canales de servicio a nivel nacional por parte de sus empleados. Para tal



propósito deberán presentar un plan de contingencias indicando los tiempos de respuesta, como mínimo, en los siguientes eventos:

- Incapacidades del personal.
- Licencias de maternidad.
- Permisos temporales.
- Ausencias temporales y/o definitivas.
- Licencias no remuneradas.
- Abandonos.

4.1.3.5. Indicadores Operativos

El Proponente Adjudicatario deberá dar cumplimiento a los Indicadores Generales correspondientes a Operación de acuerdo con el Anexo No. 16.

El Proponente Adjudicatario, debe realizar una actividad de bienestar para todo el personal de los canales de atención por semestre. Esta actividad debe estar ligada al aprendizaje y mejoramiento de servicio al cliente; no obstante, la actividad debe ser concertada e informada oportunamente a la interventoría.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe garantizar un programa de salud ocupacional, que oriente, ejecute y evalúe las acciones encaminadas a asegurar el bienestar integral de todos sus empleados.

Este plan debe incluir como mínimo los siguientes objetivos:

- Identificar los Factores de Riesgo existentes, con el fin de poner en práctica medidas de control que mejoren las condiciones de trabajo y salud.
- Crear estándares de seguridad y vigilancia que ayuden a evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Planear, organizar y desarrollar eventos de instrucción y capacitación que sirvan de elementos de formación integral en el trabajo y fomenten la participación activa de los trabajadores en general.
- Procurar una adecuada y oportuna atención médica en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.
- Dotar de sus implementos los puestos de trabajo, realizar los estudios previstos de manera tal que ergonómicamente el trabajador realice sus actividades sin mayor riesgo.

De igual forma el Proponente adjudicatario debe contemplar como mínimo los siguientes subprogramas:

- Planes de Medicina Preventiva y del Trabajo.
- Planes de Higiene Laboral.
- Planes de Seguridad Laboral.
- Comité Paritario de Salud Ocupacional.

El Proponente Adjudicatario debe presentar el personal seleccionado para el desarrollo del contrato y los respectivos soportes que avalen los perfiles solicitados, como mínimo con una anterioridad de diez (10) días



hábiles antes de la fecha de inicio del contrato; así mismo, la contratación del personal debe contar con el aval de la interventoría del contrato.

ICETEX se reserva el derecho de solicitar al Proponente adjudicatario la modificación del personal dispuesto para la operación; así mismo, el Proponente adjudicatario se obliga con ICETEX a realizar su remplazo por otra persona que como mínimo tenga el mismo perfil solicitado para el cargo o que su perfil sea mejor, dicho remplazo debe contar con la aprobación de la interventoría del contrato.

4.1.4. Capacitación

4.1.4.1. En la Etapa Preoperativa

Los Proponentes deberán presentar un plan de capacitación para la etapa preoperativa y para la ejecución del proyecto. Los Proponentes que no presenten el plan de capacitación, su propuesta será rechazada.

Los requerimientos mínimos esperados sobre el plan de capacitación para la etapa preoperativa son los siguientes:

- **Inducción:** Presentación Institucional del Proponente Adjudicatario, beneficios y derechos de los agentes y/o asesores. Presentación Institucional de ICETEX, objetivos del contrato, plan estratégico de la Entidad, código de ética y conducta, código de buen gobierno, atención de personas en condiciones especiales entre otros.
- **Operación:** El Proponente Adjudicatario deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Logística: Adecuación física (lugar, refrigerios y almuerzo) de las instalaciones donde se desarrollará el plan de capacitación.
 - Tecnológica: Habilitar software y hardware necesario para la práctica en los temas a capacitar.
 - Asistencia: Asegurar que los agentes y/o asesores contratados cumplan con los tiempos y actividades del plan de capacitación programado. Mínimo el 95% del personal citado debe asegurarse dentro de la capacitación.
 - Material de capacitación: El Proponente Adjudicatario deberá recopilar y estandarizar todo el material de memorias del plan de capacitación en medio físico y magnético.
 - Evaluación: El Proponente Adjudicatario finalizada la etapa de inducción y capacitación evaluará los conocimientos adquiridos por parte de los agentes y/o asesores, certificando cualitativamente, el cumplimiento de nivel de servicio exigido en el acápite de indicadores del presente Pliego de Condiciones.
- **Entrenamiento:** El Proponente Adjudicatario desarrollará conjuntamente con el outsourcing de atención al usuario vigente, un plan de acompañamiento donde los agentes y/o asesores entrantes verifiquen la forma de ejecutar la operación a través de los canales de servicio a nivel nacional.

ICETEX, para el cabal cumplimiento de las labores propias del periodo preoperativo acompañará y acordará el desarrollo de estas actividades. Para tal fin pondrá a disposición del Proponente Adjudicatario su



conocimiento sobre el portafolio de servicios de la Entidad. Igualmente permitirá el acceso supervisado a los aplicativos a que hubiere lugar.

El Proponente Adjudicatario asumirá los costos que represente la capacitación, con el fin de garantizar el cumplimiento del periodo de empalme.

4.1.4.2. En la Etapa de Ejecución del Contrato

El Proponente Adjudicatario deberá desarrollar y presentar dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la legalización del contrato que se suscriba, el plan de capacitación que se debe ejecutar en cada año, descrito con periodicidad mensual, en lo referente a la re inducción y capacitación sobre nuevos productos y servicios.

El Proponente Adjudicatario deberá suministrar y adecuar todos los recursos necesarios (físicos, técnicos y logísticos) que se requieran para cumplir con lo programado.

El Proponente Adjudicatario debe asegurar en forma adicional capacitación en los siguientes temas:

- SARO: Sistema de Administración del Riesgo Operativo.
- SARLAFT: Sistema para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.
- Portafolio de Productos y Servicios ICETEX.
- Procedimiento de Reserva de la Información.
- Conocimiento del Cliente.
- Atención de Personas en Condiciones Especiales (Ley 1346 de 2009 Artículos 40 y 90).

De acuerdo con lo estipulado en la Ley 1346 de 2009 en sus Artículos 40 y 90, el Proponente Adjudicatario deberá capacitar al personal vinculado al contrato, en temas relacionados con la atención de personas en condiciones especiales, garantizando como mínimo la interpretación y respuesta de sus requerimientos.

El Proponente Adjudicatario organizará y gestionará la formación de sus recursos humanos de manera que garantice en cualquier momento la adecuada prestación cualitativa y cuantitativa del servicio.

El Proponente Adjudicatario adecuará los mecanismos de evaluación tendientes a la verificación de los conocimientos adquiridos por parte de los agentes y/o asesores, con el fin de detectar las oportunidades de mejora.

Los niveles mínimos requeridos en la capacitación y actualización de los asesores y/o agentes se detallan en el Anexo No. 16 correspondientes a capacitación.

El Proponente Adjudicatario debe manejar esquemas de capacitación que fortalezcan el rol que presta en la empresa cliente, formando de manera permanente en diferentes áreas haciendo que sus empleados crezcan profesional y laboralmente.

Los temas blandos sugeridos a mantener en sus capacitaciones son: ética, valores, buenas costumbres, servicio al cliente, negociación, redacción, ortografía, atención de personas en condiciones especiales y conocimientos de satisfacción de usuario final.

Adicionalmente el Proponente Adjudicatario debe preocuparse por el aprendizaje y la actualización de su personal, para lo cual se sugiere que la persona o personas encargadas del entrenamiento de la compañía establezcan planes de formación y desarrollo que cubran a los empleados que prestan sus servicios para ICETEX.

Cada capacitación brindada a los asesores por parte del Proponente Adjudicatario, deberá llevar un control de asistencia por parte del formador, siendo de carácter obligatoria la asistencia del personal que labora para el contrato.

Cada vez que ingrese nuevo personal al desarrollo del contrato, este se debe capacitar en los temas mencionados. Incluso cuando un asesor cambia de área entre los canales de atención de ICETEX, se debe asegurar un refuerzo de conocimientos en el nuevo rol asignado que debe durar mínimo un día.

4.1.4.3. Capacitación Inicial

La capacitación inicial de asesores (Inducción) se debe realizar con base en el temario de contenidos y material entregado por ICETEX, manteniendo el orden de los módulos y evaluando los contenidos al final de cada uno de ellos.

Para la contratación final del candidato, este ha debido participar en un proceso de capacitación inicial mínimo de 5 días, según el canal de atención al que ingresa y la intensidad horaria.

Para su aprobación, se debe contar con el visto bueno de la oficina comercial y de mercadeo de ICETEX, luego de obtener una nota mínima del 90% en el proceso de formación.

Como una forma de dar a conocer la Entidad, se ha considerado presentar una charla motivacional orientada a incentivar y comprometer con los valores de servicio que la Entidad postula, a todos los asesores seleccionados que ingresarán al proceso de inducción.

Par verificar el impacto de la capacitación inicial, se realizaran llamadas de prueba al finalizar la formación de la siguiente manera:

- El monitor de calidad marca directamente a la línea de servicio y se hace pasar por cliente.
- El monitor marca a la extensión del agente a evaluar y se identifica como tal e identifica el propósito de la llamada como llamada de prueba.

Estos monitoreos tienen como fin evaluar el manejo de la información, procedimientos y utilización de herramientas de un tema en particular, normalmente se utiliza para evaluación del personal nuevo dentro de la capacitación de inducción.

La capacitación inicial debe ser acompañada por personal de ICETEX, el Proponente Adjudicatario debe garantizar la valoración de ese conocimiento del personal que ingresa a través de evaluaciones propuestas en conjunto entre la Entidad y el Proponente Adjudicatario.

Para el ingreso del personal nuevo a cualquiera de los canales de atención, se debe remitir a la interventoría y se debe agregar en el informe de capacitación, el listado del personal seleccionado, el cual debe tener el aval de la persona designada por la interventoría para la solicitud de claves y usuarios con un mínimo de cinco días hábiles de antelación.



4.1.4.4. Capacitación Continua

La capacitación continua se realizará en todos los canales de atención a cargo de Proponente Adjudicatario. Se llevara a cabo a través de mínimo dos capacitaciones mensuales y los temas serán concertados con ICETEX. Estas capacitaciones serán evaluadas y sus notas finales serán las que se tendrán en cuenta para el cumplimiento del objetivo del nivel de conocimiento individual.

De manera mensual, el Proponente Adjudicatario enviara el informe de capacitación a ICETEX y este deberá contener el temario de capacitación, el cronograma de actividades, la nota de los asesores por canal, el seguimiento y comparativo de notas con el mes inmediatamente anterior, las asistencias y la cobertura de la formación.

La formación continuada del personal será asumida por el Proponente Adjudicatario, y en modo alguno y bajo ningún concepto se diferirá contraprestación económica alguna exigible a ICETEX.

No obstante, se realizara oportunamente la comunicación de cambios en las políticas, directrices y lineamientos, nuevos procedimientos y posiciones a asumir respecto a pronunciamientos de cualquier organismo de control y vigilancia, frente al proceso de atención al cliente.

Los asesores que sean trasladados de un canal de atención a otro por primera vez, deben contar con un refuerzo de conocimiento acerca de los temas específicos que van asumir en el nuevo canal y la duración de esta capacitación debe ser de mínimo un (1) día.

De esta formación se debe realizar una evaluación que debe ser incluida en el reporte de capacitación mensual y que debe asegurar que la persona tenga el conocimiento mínimo para desenvolverse satisfactoriamente en su nuevo rol. Para que el asesor pueda ser incluido en el nuevo canal debe contar con el aval de la interventoría, según la nota de la evaluación y el perfil expuesto en la hoja de vida. El candidato debe contar con un mínimo de dos (2) meses en la operación.

4.1.4.5. Capacitación E-Learning

El Proponente debe brindar módulos de capacitación a los asesores de servicio y a los coordinadores de las Instituciones de Educación Superior, a través de una plataforma virtual (E-learning), la cual es una forma de aprendizaje basada en las nuevas tecnologías de la información mediante el uso de las TIC's (Tecnologías de la Información y de la Comunicación); con lo cual, se facilitará crear y distribuir contenidos educativos sin limitaciones de tiempo o espacio.

Esta capacitación se debe desarrollar completamente on-line, contenidos, actividades, evaluación, comunicación; lo anterior, dado que este modelo proporciona acceso instantáneo e ilimitado a una gran cantidad de información y de comunicación (tanto sincrónica como asincrónica) favoreciendo así la colaboración, la discusión, el intercambio de ideas, etc.

Desde el punto de vista técnico, la plataforma virtual debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe posibilitar el acceso remoto; es decir, tanto el instructor como el alumno deben poder acceder remotamente al curso desde cualquier lugar y en cualquier momento con conexión a Internet.
- Debe utilizar un navegador; los usuarios acceden de esta manera a la información a través de navegadores existentes en el mercado.



- Debe ser multiplataforma; esto es, debe utilizar estándares que puedan ser visualizados desde cualquier ordenador, este es un aspecto clave tanto en relación al acceso de un mayor número de alumnos como a la adaptabilidad de futuros desarrollos.
- Presentar un acceso restringido; se debe asignar a cada integrante del curso su propia contraseña.
- Debe tener interfaz gráfica; lo que implica la integración de diferentes elementos multimedia como texto, gráficos, vídeo, sonidos, animaciones, etc.
- la información debe estar en permanente actualización.
- La información debe tener presentación en formato multimedia (gráficos, audio, vídeo y animaciones) tanto en transferencia de archivos como en tiempo real.
- La información debe estructurarse en formato hipertextual; de esta manera la información aparece estructurada a través de vínculos asociativos que enlazan diferentes documentos.

Ahora bien, los contenidos deben estar orientados y en conexión directa con los objetivos de aprendizaje fijados para la acción formativa, con las actividades y roles que desempeña cada uno; por lo tanto, los contenidos deben ser pertinentes y suficientes, siempre orientados a obtener los objetivos de aprendizaje de acuerdo con el rol.

Así mismo, el modelo debe ser estructurado, monitoreado, controlado y seguido por la interventoría; asegurando que todos los pasos sean evaluados por ICETEX.

Las principales ventajas del modelo de capacitación E- learning son, la reducción de gastos de capacitación, la minimización de tiempos de entrega de la información, aumenta el conocimiento de los productos y facilita el registro de los avances cognitivos.

4.1.4.6. Formación

El Proponente Adjudicatario deberá contar con personal de perfil formador capaz de impartir capacitación sobre diferentes materias (información sobre productos y servicios, técnicas de conducta, procedimientos de trabajo, conocimientos informáticos). Estos formadores serán validados por el personal de la Oficina Comercial y de Mercadeo de ICETEX, para mantenerse en sus funciones; es decir, serán evaluados periódicamente para asegurar que su nivel de conocimiento se mantenga dentro de los rangos que permitan que su labor sea eficaz.

Las áreas misionales de ICETEX, capacitarán a los formadores del Proponente Adjudicatario en los procedimientos de operación y les informará de cualquier novedad que afecte al catálogo de productos y servicios de la Entidad.

El Proponente Adjudicatario, si así lo requiriere ICETEX, permitirá el acceso a sus instalaciones al personal de formación de la Entidad para realizar por parte de éstos actividades formativas y/o de calidad para su personal. El Proponente Adjudicatario formará directamente al resto de su personal.

4.1.4.7. Evaluaciones

Las evaluaciones son valoraciones de los conocimientos actuales del asesor que deben ser presentadas después de cada capacitación por lo menos dos veces de manera mensual.

También serán aplicadas en refuerzos de temas y se desarrollaran en el aplicativo propio del Proponente Adjudicatario. Los informes y conclusiones de los resultados de las evaluaciones, serán utilizados para la validación de la facturación mensual por canal.

Cuando la nota de las evaluaciones de las capacitaciones estén por debajo del objetivo, 90%, se deberá presentar recuperación que garantice el correcto aprendizaje del tema y para la nota final por asesor se promediaran las notas obtenidas en ambas presentaciones.

4.1.5. Aseguramiento de Calidad

4.1.5.1. Calidad del Servicio

Dada la repercusión directa e inmediata que el servicio tiene en la solución de requerimientos del usuario final, el Proponente Adjudicatario se compromete y obliga a prestar el servicio de acuerdo con unos parámetros mínimos de calidad. En el supuesto de que el Proponente Adjudicatario manifieste inconformidad con la medición de los controles de calidad exigidos con relación a los parámetros de calidad subjetivos, éstos podrán ser revisados por una firma auditora ajena a las partes contratantes cuyos honorarios serán satisfechos exclusivamente por el Proponente Adjudicatario.

Dentro del centro de trabajo se podrá situar a una persona o más personas contratadas por ICETEX, cuyas funciones estarán restringidas a las de Auditor y /o Interlocutor de calidad para los diferentes aspectos que afecten a la prestación de servicio y no interviniendo en ningún caso en aspectos de definición o gestión de éste. Esta persona asumirá las funciones de comunicación de las diferentes incidencias que afecten al servicio, al responsable de la plataforma del Proponente Adjudicatario, y viceversa; el responsable de la plataforma del Proponente Adjudicatario deberá comunicar al interlocutor del operador todas aquellas incidencias que se detecten en la prestación de servicio que afecten a la calidad de servicio.

4.1.5.2. Procedimientos

El Proponente Adjudicatario debe implementar en la operación los cambios realizados a los procedimientos referentes a la gestión del servicio de atención al usuario, como máximo dentro de los cinco días hábiles posteriores a la oficialización de los cambios por parte de la interventoría.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario tendrá como máximo cinco días hábiles para responder, cumplir y acatar cualquier direccionamiento y/o requerimiento que realice la interventoría del contrato.

En caso que el requerimiento implique desarrollos tecnológicos y estos excedan el plazo definido de cinco (5) días hábiles, el Proponente Adjudicatario deberá informar y sustentar a la interventoría del contrato la necesidad de un plazo mayor, lo cual será analizado y aceptado o no por la interventoría. De no ser aceptado el Supervisor del contrato definirá en que plazo deberá dar cumplimiento con lo requerido.

4.1.5.3. Monitoreo

ICETEX requiere que el Proponente Adjudicatario tenga un área de monitoreo; se recomienda realizar escuchas para garantizar la calidad en su atención.



Se define como monitoreo del proceso a la calificación obtenida resultante de los seguimientos realizados por parte de los profesionales de la Oficina Comercial y de Mercadeo bien sea en las instalaciones del Proponente Adjudicatario como en las propias o de los monitores de calidad que el mismo realice. Esto permite al Proponente Adjudicatario conocer la calidad emitida por el asesor garantizando la información completa y correcta al igual que la satisfacción del cliente. Dichos monitoreos se realizarán con base en los parámetros descritos en este aparte y su resultado será la suma del conjunto de parámetros establecidos por el Proponente Adjudicatario y aprobados por ICETEX.

Lo anterior permite tanto a ICETEX como al Proponente Adjudicatario sustentar sobre diferentes apreciaciones las oportunidades de mejoramiento para la calidad emitida en vivo.

Los resultados obtenidos por los monitoreos auditados realizados por ICETEX se tendrán en cuenta en el indicador de calidad emitido, por tal razón podrán penalizar en la factura del Proponente Adjudicatario y sumaran como muestras de la nota de monitoreo grupal por asesor.

La medición de la calidad se debe realizar mediante el monitoreo, éste debe ser imparcial, objetivo y exacto.

- Esta gestión se medirá con el indicador de cumplimiento de monitoreos.
- El Proponente Adjudicatario garantizará que los monitoreos válidos son los realizados por monitores de calidad oficiales de la operación. Los monitores de calidad son exclusivos para desempeñar funciones de calidad, una de sus responsabilidades es la de mantenerse capacitados, por esta razón asisten a todas las capacitaciones programadas, leen diariamente el preturo e ingresan a la operación a contestar llamadas durante la semana.
- Para la operación de ICETEX, la cantidad de monitores de calidad requeridos se encuentra en una relación de 1 por cada 50 asesores de servicio. El número de monitores requeridos se modificará proporcionalmente al crecimiento o decrecimiento de la operación.
- Los monitores y la cantidad de monitores se programan de acuerdo a los turnos de trabajo de la operación y al horario de cada canal de atención.

4.1.5.4. Aspectos de Seguimiento de Calidad (Formatos de Monitoreo)

Los formatos de monitoreo deben ser propuestos por el Proponente Adjudicatario y avalados por la Oficina Comercial y de Mercadeo de ICETEX. Deben contener ítems donde se evalúe calidad de la información suministrada, fallas en los procesos, recolección de datos en aplicativos y falencias en las habilidades blandas del asesor (profesionalismo, saludo, despedida, etc.) Adicionalmente los formatos deben ser diseñados por canal de atención incluyendo atención PBX y todos los ítems deben sumar un máximo de 100 puntos.

Los indicadores de calidad que se deben medir para los canales de atención de ICETEX son:

- Apertura y cierre.
- Gestión de servicio y atención al cliente.
- Conocimiento de procesos, procedimientos y herramientas.
- Suministro de la información, aseguramiento de calidad.
- Recolección de datos en aplicativos.
- Comunicación.
- Faltas graves o errores críticos.

En el monitoreo de la transacción final se evalúan los criterios con SÍ o NO. Solo si encuentra criterios que no se pueden evaluar en la transacción, se califica la opción No Aplica. (N/A).

Los atributos o criterios evaluados se deben correlacionar con la satisfacción o insatisfacción del usuario final. La precisión se aprueba si todos los criterios están en SÍ, de lo contrario esa muestra es defectuosa; por lo tanto, las únicas posibilidades de resultados son 0% o 100%. La precisión de error no específico se calcula por oportunidad, y cada oportunidad tiene un peso ponderado. Por lo tanto las posibilidades de resultados están entre 0% a 100%.

4.1.5.5. Calificación Mínima

Se debe tener en cuenta la calificación mínima requerida de acuerdo con el tiempo de permanencia en la operación, por lo cual se entregarán informes detallados así:

Niveles de calidad canales de Atención Contact Center, Virtual, Personalizado, Escrita y Grandes Clientes.	
Permanencia en la operación	Objetivo de calificación
Personal <2 meses	≥ 80%
Personal > 2 meses	≥ 90%

4.1.5.6. Retroalimentación de Monitoreos de Calidad

Los asesores deben recibir todas las retroalimentaciones de los monitoreos. Cuando los resultados alcancen el objetivo, el coordinador por lo menos una vez al mes, debe hacerlo de manera personal e individual con el asesor. Las demás retroalimentaciones se comunicaran a través de cualquier medio corporativo o intranet. Cuando los resultados del monitoreo no alcancen el objetivo, el coordinador debe hacer seguimiento en los siguientes plazos:

- Cuando hay errores en información suministrada, fallas en los procesos y recolección de datos en aplicativos se deben retroalimentarse en un tiempo no mayor a 24 horas.
- Cuando hay errores en las habilidades blandas del asesor (profesionalismo, saludo, despedida, etc.), debe retroalimentarse en un tiempo no mayor a 48 horas.
- Cuando existe cuelgue de llamadas o falencias críticas de procesos o información errada, debe hacerlo en un tiempo no mayor a 2 horas, en caso de no encontrarse el analista en el outsourcing se retroalimentará en un tiempo no mayor a 24 horas.

Los coordinadores de cada canal de atención, deben diligenciar los planes de acción y de mejora en un formato definido para la retroalimentación. En caso de detectar un error de cuelgue de llamadas, la acción a tomar más importante es asegurarse que el analista haya sido retirado de la línea para generar retroalimentación y escalar el caso al responsable de centro para su respectiva decisión.

En caso que el coordinador a cargo del asesor no esté en la operación, el monitor de calidad escalará inmediatamente a otro coordinador y/o al responsable de centro para cumplir con el proceso establecido.

Para garantizar la comunicación de los procesos relacionados con el cliente, los resultados de las transacciones monitoreadas y las retroalimentaciones deberán poder ser consultadas por los asesores a través de la Intranet como refuerzo a la retroalimentación personalizada y el acompañamiento de su jefe inmediato.



4.1.5.7. Acciones de Retroalimentación de Control de Calidad

En los casos en que un analista presente un error por los siguientes motivos, se debe efectuar el plan de retiro por parte de sus jefes inmediatos (coordinador y responsable de centro), se señalan las siguientes causas:

- El asesor cerró la transacción final de forma injustificada. (Cortó, colgó, o dejó de atender una llamada, cerró una solicitud en blanco, etc.).
- El asesor es involucrado en una situación ilegal o de fraude comprobada. (Ejemplo; ingresa información falsa en el sistema).
- El asesor utiliza lenguaje no adecuado con el usuario final. (Agredir verbalmente).
- En los casos que presente errores recurrentes, o no demuestre una tendencia a la mejora, se debe efectuar el plan de retiro, por parte de sus jefes inmediatos (coordinador y responsable de centro).

Recurrente y no demostrar una mejora es:

- Cuando un asesor comete un error por el mismo tema en tres meses consecutivos en la misma categoría.
- Cuando un asesor no demuestra tendencia de mejora en los últimos tres meses. Sin embargo, para asesores que no demuestren su mejora en un lapso de dos meses, se debe realizar seguimiento puntual y permanente.
- El asesor es reincidente en la mala calificación de evaluaciones que requieren de capacitación por tercera ocasión sobre el mismo tema.

4.1.5.8. Talleres de Retroalimentación

Semanalmente el área de Calidad y Capacitación deberá preparar talleres de cada tema y en diferentes horarios para la retroalimentación de los hallazgos evidenciados a través de los monitoreos.

- **Clínicas de servicio al cliente:** El área de calidad suministrará las grabaciones para estos talleres dentro de las cuales deben estar como mínimo 2 llamadas modelo, 2 llamadas con falencias y una grabación por cada tema que se va a reforzar (personalización, uso del mute, actitud de servicio, tolerancia, manejo información, solución).

4.1.5.9. Tipos de Monitoreo

- **Monitoreo en línea:** en esta modalidad, el coordinador o el quality de calidad, realiza el monitoreo escuchando la conversación en tiempo real desde una ubicación diferente a las estaciones de trabajo.
- **Monitoreo de grabación de llamadas:** mediante este método, el sistema graba los canales de atención, para posteriormente evaluar el rendimiento de los asesores.

- **Monitoreo al lado:** se realiza de manera presencial al lado del asesor, con el fin de escuchar la misma llamada mientras el analista atiende la transacción y así verificar el correcto uso de los aplicativos y la actitud del consultor. El objetivo de éste tipo de monitoreo es de evaluación y de retroalimentación inmediata.
- **Monitoreo de transacciones:**
 - Se deben monitorear todos los tipos de transacciones con el usuario final.
 - Cumplir con las políticas de evaluación en la precisión de satisfacción de usuario final establecida en los formatos de monitoreo de cada canal de atención.
 - El objetivo de muestras por asesores, por campañas y por clientes se debe cumplir mensualmente.
 - Asegurar que los monitoreos contemplen las modalidades de en línea, con grabación y al lado.
 - Asegurar que la muestra de monitoreo sea apropiada al tipo y al volumen de las transacciones. Las muestras deben ser representativas al proceso.
 - Consolidar y analizar continuamente los resultados de los monitoreos para identificar y corregir problemas a nivel de procesos que impacten los de desempeño individual del personal que procesa transacciones.
 - Los formadores y/o el cliente entendido como ICETEX, capacitaran a los coordinadores y monitores sobre el proceso y el portafolio de productos.
 - El outsourcing, deberá asegurar que todos los puntajes del monitoreo de transacciones sean consistentes con el resultado de encuestas de satisfacción.

En este sentido, el Proponente Adjudicatario deberá realizar la siguiente monitoria de los servicios en tiempo real:

- Estado de colas:
 - Llamadas en espera.
 - Tiempo máximo en espera.
- Gestión de llamadas:
 - Número de recibidas, atendidas, en cola.
 - Número de abandonadas, transferidas.
 - Número de desbordadas, rechazadas.
- Indicadores de servicio:
 - Tiempo promedio de respuesta.
 - Tiempo promedio de espera.
 - Tiempo promedio de abandono.
 - Porcentaje atendido dentro del tiempo.
 - Porcentaje de espera en cola.
 - Porcentaje de ocupación real de agentes.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario deberá realizar la siguiente monitoria de los agentes en tiempo real:

- Llamadas atendidas:
 - En servicios de entrada.
 - En servicios de salida.



- Conferencias y consultas realizadas.
- Llamadas manuales.
- Tiempos de gestión:
 - Activo en conversación.
 - Desocupado, en espera de llamada.
 - No listo, (en descanso, baño, etc.).
 - Con cliente en espera (hold).
 - Tiempo en preview (salidas).
 - Llamadas manuales internas.
- Indicadores de productividad:
 - Tiempo de log-in.
 - Porcentaje de ocupación.

El Proponente Adjudicatario, deberá implementar las siguientes herramientas de grabación y monitoria:

- Grabación de voz, sesiones chat y páginas de colaboración.
- Monitoria de actividad de agentes:
 - Silenciosa.
 - De asistencia.
 - De intervención.
 - Remota.
 - Grabación en cada modalidad.
- Monitoria de estadísticas en tiempo real.
- Controles de pausa, avance rápido y rebobinado en reproducción de grabaciones.
- Búsqueda de grabaciones por múltiples criterios:
 - Agente.
 - Campaña.
 - Clasificación.
 - Número telefónico.
 - Rango de fechas.
 - Identificación de tercero.
 - Datos de llamada.

4.1.5.10. Frecuencia de Monitoreo

- Frecuencia Convencional: los asesores deben ser monitoreados mínimo 2 veces al mes, combinando las modalidades de remoto y al lado. También deben ser compartido el monitoreo entre la persona de calidad y el coordinador.
- Frecuencia Especial (Casos especiales): los asesores deben ser monitoreados mínimo 4 veces al mes, combinando las modalidades de remoto y al lado. También deben ser compartido el monitoreo entre la persona de calidad y el coordinador. Esta frecuencia se utilizara para asesores con menos de 2 meses en la operación o asesores que presentan bajo desempeño en sus calificaciones.

4.1.5.11. Informes de Monitoreo

Los informes de monitoreo deben ser enviados por el Proponente Adjudicatario a ICETEX de manera quincenal y consolidado mensual. Deben contener las notas por asesor, el promedio por asesor, las notas por grupo, por canal de atención, el promedio grupal, la variación por asesor y por promedio grupo frente al objetivo propuesto del 90%. Además deben tener la frecuencia de monitoreo realizado a cada analista, el tipo de monitoreo, los planes de mejora aplicados de manera general e individual, las retroalimentaciones y el resultado de las calibraciones.

4.1.5.12. Calibraciones

Se deberá realizar una calibración quincenal por parte del Proponente Adjudicatario, con la participación de los monitores de calidad, coordinadores, capacitadores e ICETEX, hasta alcanzar la concordancia requerida en conceptos, formatos de monitoreo y metodología de calificación. Posteriormente se debe definir la frecuencia de calibración en las actas de seguimiento. En éstas sesiones de calibración se revisa el concepto y medición de los evaluadores sobre cada ítem del formato de monitoreo.

La metodología utilizada es escuchar al menos 2 llamadas por cada ítem y se revisa la nota obtenida hasta que mínimo el 80% de los participantes de la calibración coincidan en el resultado evaluado. Todo formulario de evaluación deberá tener un diccionario de conceptos que nos permite definir claramente cada criterio.

En la calibración se evalúan los siguientes ítems:

- **Repetibilidad:** la variación en la medición cuando un monitor, coordinador y formador; evalúan la misma transacción en diferentes momentos, utilizando el mismo formulario de monitoreo y los mismos atributos evaluables.
- **Precisión:** la diferencia entre los puntajes del personal que realiza el monitoreo de transacciones (monitores, coordinadores y formadores) y el puntaje del experto o puntaje de la discusión.
- **Reproducibilidad:** la variación en la medición de las personas que evalúan la misma transacción, utilizando el mismo formulario de monitoreo y los mismos atributos evaluables.

4.1.5.13. Seguimiento y Control de Calidad

Periódicamente se deberán realizar reuniones entre los responsables del outsourcing y los responsables de ICETEX para tratar aspectos relacionados con:

- Cursos de formación en general de la efectividad de la capacitación.
- Seguimiento de parámetros de calidad, cualitativos y cuantitativos.
- Resultados de monitoreos por canales de atención.
- Hallazgos y planes de mejora.
- Actualización de portafolio de productos.
- Revisión y mejora de procedimientos.
- Casos críticos especiales

Y en general cualquier aspecto relacionado con el objeto de la prestación del servicio del contrato.

4.1.5.14. Planes de Mejora

Se recomienda el siguiente esquema para la definición de planes de mejora:

- **Definición del Problema:** en este paso el área que identifica la oportunidad de mejora debe identificar la causa raíz del incumplimiento e implementar acciones para eliminarla.
- **Correctivo (Acción Inmediata):** Busca que se le dé una solución inmediata al problema presentado, con el objetivo de garantizar que no se va a seguir presentando el inconveniente, es importante enfocar que en este paso hay que mencionar la acción inmediata que se realizó.
- **Análisis de la Causa Raíz:** En este ítem se busca hacer un análisis histórico para determinar el momento donde se generó la oportunidad de mejora y definir la causa o mal procedimiento que la generó.
- **Planificación e Implementación:** Se deben implementar acciones correctivas orientadas a eliminar las oportunidades de mejora detectadas en los procesos. Los hallazgos deben ser registrados en un formato que recopile las causas identificadas, las acciones correctivas, el seguimiento a las acciones implementadas y el análisis de los resultados obtenidos.

4.1.5.15. Encuesta de Satisfacción

Las encuestas constituyen una manera precisa de obtener información acerca de cómo la entidad ha logrado satisfacer las necesidades y expectativas del usuario final. También son consideradas como una herramienta para recopilar la opinión de los beneficiarios en cuanto al portafolio de productos y servicios ofrecidos por ICETEX.

Para ello, el outsourcing debe diseñar un Sistema de Información para asegurar la medición de la satisfacción de la totalidad de la población atendida en todos los canales de atención, a través de encuestas donde se califique entre las opciones clasificadas de la siguiente manera:

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

De igual manera el Proponente Adjudicatario a través de sus controles de calidad, debe garantizar que los usuarios tengan la opción de evaluar la atención prestada en todas las interacciones que se tengan a través de cualquier canal de atención; sin embargo, es de aclarar que debe ser opción del beneficiario calificar o no la encuesta.

Para la encuesta de satisfacción se debe llevar a cabo el siguiente script propuesto que podrá ser modificado entre el Proponente Adjudicatario e ICETEX, previa validación de los cambios generados.

- Solicitamos de su colaboración para evaluar la calidad que le estamos brindando en nuestro servicio de atención al cliente; para ello, necesitamos que usted nos brinde la siguiente información:

“Como califica el servicio brindado en el canal de atención (Contact Center, Atención Virtual, Atención Chat, Atención Escrita, Atención PBX) de ICETEX.

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Gracias por la información suministrada ya que es muy importante para nosotros poder mejorar nuestro servicio día a día.”

Para definir la muestra de la encuesta de satisfacción, se debe utilizar una muestra estadística con un nivel de confianza del 95% y máximo el 5% de error.

4.1.6. Indicadores de Calidad

Los niveles mínimos requeridos de calidad para la operación en general y cada canal se detallan en el Anexo No. 16.

4.1.7. Tipificación del Servicio

El Proponente Adjudicatario deberá tipificar diariamente las razones por las cuales se utiliza el servicio, de acuerdo con la experiencia de ICETEX, las razones más comunes son:

TIPIFICACIÓN GENERAL DE ASUNTOS	
1	SOLICITUD REVISIÓN CRÉDITO CUENTA
2	INFORMACIÓN DE GIROS (FECHA – VALOR NUM. RELACION)
3	PASO AL COBRO DEFINITIVO (COMO HACERLO Y REQUISITOS.)
4	DEVOLUCION DE PAGARÉ
5	INFORMACIÓN SOBRE CRÉDITO
6	PAGOS INCONSISTENTES O NO APLICADOS
7	CONDONACION DE DEUDAS
8	REFINANCIACIÓN ACUERDO 0015 (COMO HACERLO Y REQUISITOS.)
9	PRÓRROGAS
10	ACTUALIZACIÓN DATOS CENTRALES DE RIESGO - CIFIN
11	CAMBIO DE TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y OTROS
12	ENTIDADES DE CONTROL (PROCURADURÍADIAN)
13	DEVOLUCIÓN DE PAGARÉS
14	EXTRACTOS DETALLADOS
15	ANULACIÓN DE CREDITO
16	CERTIFICADOS DE ESTADO AL DÍA
17	INFORMACIÓN GENERAL (REQUISITOS Y CONDICIONES) (OFICIOS DE PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA Y MIN EDUCACIÓN)
18	ESTADO DE CUENTA MENSUAL Y/O SALDO
19	CAMBIO DE IES
20	AMPLIACIÓN PLAZOS
21	REINTEGROS DE GIROS
22	CAMBIO DE CODEUDORES



TIPIFICACIÓN GENERAL DE ASUNTOS	
23	SOLICITUDES ESCRITAS SIN RESPUESTAS
24	ACTUALIZACIÓN DATOS CENTRALES DERIESGO - DATAACREDITO
25	DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR
26	CAMBIO DE PROGRAMA
27	RETENCIÓN DE SALARIOS
28	IMPUESTOS ENTRADA Y SALIDA DEL PAÍS
29	APLICACIÓN DE PAGOS
30	RELIQUIDACIÓN DE LOS CRÉDITOS
31	AJUSTE DE INTERESES
32	OTROS: se refiere asuntos que se encuentran clasificados como de frecuencia de uso bajo.

Fuente: Sistema Documental Mercurio ICETEX

Dado que el proceso de atención al cliente es dinámico, las tipificaciones relacionadas en la tabla anterior pueden ser modificadas de acuerdo con las necesidades de la operación, la inclusión y/o retiro corresponderá a los cambios realizados por el lanzamiento de nuevos productos del portafolio de servicios de ICETEX.

4.1.8. Gestión Documental

El Proponente Adjudicatario debe acoger y cumplir las políticas de gestión documental de ICETEX, para las cuales se han definido procedimientos dinámicos a nivel nacional que son de estricto cumplimiento para el correcto desarrollo de la operación; en este sentido, la principal herramienta de ICETEX es el Sistema Documental Mercurio el cual permite optimizar los procesos documentales asegurando la conservación, idoneidad, auditoria y facilidad de consulta de la información.

El Sistema Documental Mercurio tiene las siguientes características:

- Automatiza los procesos e integrará todas las personas encargadas de la administración documental y del archivo, de tal manera que los procesos y operaciones se integran también de forma continua y se garantiza la seguridad de los documentos.
- Permite la auditoria de los documentos y las imágenes asociadas, por medio de reportes que muestran los movimientos y cambios realizados con sus respectivas fechas.
- Estandariza los procesos de administración documental.
- Agiliza el flujo de información a través de las áreas de la organización.
- Mejora la calidad del servicio prestado al interior y exterior de la organización.
- Agiliza los trámites de los procesos documentales.
- Controla el cumplimiento de los términos de vencimiento.
- Agiliza los canales de circulación y control de los documentos de las diferentes áreas.
- Permite la trazabilidad de los documentos.
- Minimiza los riesgos de pérdida de documentos.
- Mejora la conservación e integridad de los documentos evitando su manipulación.
- Permite la consulta en línea de la información de los documentos y sus imágenes digitalizadas.
- Suministra la información y asegura las consultas de los diferentes usuarios.
- Mejora la eficiencia y la calidad del servicio en la localización y suministro de información.
- Asegura la integridad de los documentos y la información en general.
- Sirve de apoyo en la unificación, estandarización y mantenimiento de procesos de gestión documental.

- Garantiza el cumplimiento en cuanto a servicios de consulta de información, organización, control y protección de los documentos.
- Permite el control de las rutas de los documentos debido a que se agilizan todos los procesos de la organización.
- Permite información veraz y oportuna.
- Permite la disminución de costos en los cuales incurre la organización.
- Garantiza la organización y la conservación documental por cada una de las etapas del ciclo de vida de acuerdo con las tablas de retención.
- Permite la economía y el cumplimiento de las políticas de Gobierno en Línea, con el manejo de imágenes digitalizadas de los documentos, evitando así las fotocopias.

De acuerdo con la política estatal establecida en el programa de Gobierno en Línea, el Proponente Adjudicatario debe acogerse a la política “Cero Papel” definiendo su estrategia para la implementación de esta y acogiendo como eje principal el Sistema Documental Mercurio.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe garantizar que toda comunicación escrita que ingrese y salga de la entidad debe registrarse en el sistema Mercurio a nivel nacional; en este sentido, el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario debe contar con la interface que permita al Sistema Documental Mercurio el acceso a la información que se registre relacionada con el escalonamiento de los documentos.

El Proponente Adjudicatario debe manejar a nivel nacional a través de sus asesores el proceso de gestión de correspondencia; así mismo, el traslado de los documentos físicos debe hacerse directamente al grupo archivo; el costo generado por el traslado de documentos a nivel nacional corresponde a ICETEX.

4.1.9. Niveles de Servicio Exigidos

El Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los niveles de servicios exigidos por ICETEX, por cada uno de los canales, según se establece en el Anexo No. 16.

Para efectos de la supervisión del contrato se tendrá como parámetro los niveles de servicio exigidos; así mismo, los que se requiera por parte de ICETEX durante la ejecución del contrato.

ICETEX decidirá si la auditoría del contrato será interna o externa de acuerdo con sus necesidades.

La periodicidad de aplicación y reporte de los indicadores será mensual. ICETEX se reserva el derecho de solicitar al Proponente Adjudicatario la modificación de esta periodicidad, cuando se considere necesario.

Cuando el Proponente Adjudicatario no cumpla el nivel de servicio requerido (80-20), como máximo en cinco días durante el mes, sin justificación a excepción de caídas tecnológicas atribuibles a la Entidad, también se aplicara reconocimiento a favor de ICETEX por no logro del 2% del canal; lo anterior, con el ánimo de garantizar una prestación del servicio constante y no en cifras acumuladas.

Así mismo, en caso de incumplimiento de los niveles de servicio requeridos durante tres (3) meses consecutivos, se aplicara un reconocimiento a favor de ICETEX del 1% adicional al pactado contractualmente, sobre el valor de la factura mensual de cada canal y se hará efectivo cuando se configure el incumplimiento, es decir al tercer mes y sobre la factura de este mes; en el caso de la recurrencia entre canales, este porcentaje adicional será sobre el valor de la factura mensual del contrato.

Cuando se requiera, el Proponente Adjudicatario deberá presentar un plan de acción, donde en forma conjunta con la Entidad se definan acciones tendientes a mejorar el resultado de los indicadores establecidos en el presente Pliego de Condiciones.

Sin demérito de lo anterior, ICETEX se reservará el derecho de aplicar cualquier otra técnica o método direccionado a la medición de los niveles de servicio exigidos en el presente Pliego de Condiciones, cuyos resultados se tendrán en cuenta por parte de la supervisión del contrato, con el fin de propender a la mejora continua de la operación.

En todo caso, el reconocimiento a favor de ICETEX no superará el 10% de la factura mensual por canal.



4.1.10. Resumen de Indicadores

INDICADOR	CONTACT CENTER	ATENCIÓN PERSONALIZADA	ATENCIÓN VIRTUAL	ATENCIÓN CHAT	ATENCIÓN PBX	ATENCIÓN ESCRITA	ATENCIÓN GRANDES CLIENTES
Recurrencia entre Canales	5%						
Calidad percibida (monitoreo)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Nivel de conocimiento individual (evaluaciones)	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Horas de capacitación por asesor	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Asistencia a las capacitaciones por canal de atención	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Rotación	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Ausentismo	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Antigüedad media de los agentes	El promedio grupal debe ser superior o igual a 90 días.	El promedio grupal debe ser superior o igual a 90 días.	El promedio grupal debe ser superior o igual a 90 días.	El promedio grupal debe ser superior o igual a 90 días.	El promedio grupal debe ser superior o igual a 90 días.	El promedio grupal debe ser superior o igual a 90 días.	El promedio grupal debe ser superior o igual a 90 días. Front y Back.
Nivel de disponibilidad de aplicativos y canales de comunicación	NA	99.95%	NA	NA	NA	NA	NA
Nivel de Atención	95%	95%	100%	100%	95%	85%	95% Front - 85% Back
Abandono	5%	NA	NA	NA	5%	NA	5% Front
Nivel de servicio	80% - 20 Seg	NA	NA	NA	80% - 20 Seg	NA	80% - 20 Seg Front
Recurrencia	5%	5%	5%	5%	NA	5%	5% Front y Back
Solución en primer Contacto	85%	85%	85%	85%	NA	NA	85% Front
Tipificación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100% Front y Back
Grabación de llamadas	97%	NA	NA	NA	NA	NA	97% Front



INDICADOR	CONTACT CENTER	ATENCIÓN PERSONALIZADA	ATENCIÓN VIRTUAL	ATENCIÓN CHAT	ATENCIÓN PBX	ATENCIÓN ESCRITA	ATENCIÓN GRANDES CLIENTES
Tiempo promedio de espera en sala	NA	15 minutos promedio por ciudad.	NA	NA	NA	NA	NA
Tiempo promedio de atención	NA	Máximo 6 minutos promedio por ciudad.	NA	NA	NA	NA	NA
Tiempo de atención	NA	NA	100% de los usuarios deben tener respuesta en un (1) día hábil.	100% de los usuarios deben tener respuesta en línea.	NA	NA	100% de los usuarios deben tener respuesta en un (1) día hábil. Front.
Respuesta a casos no escalados	NA	NA	NA	NA	NA	100% de las radicaciones sin necesidad de escalonamiento, deben tener respuesta de fondo máximo ocho días contados desde la fecha radicación.	100% de las radicaciones sin necesidad de escalonamiento, deben tener respuesta de fondo máximo ocho días contados desde la fecha radicación. Back.
Error en escalonamiento	NA	NA	5%	NA	NA	5%	5% Front y Back
Desescalamiento	NA	NA	100% de los casos desescalados deben ser respondidos en máximo tres días hábiles posteriores al desescalamiento.	NA	NA	100% de los casos desescalados deben ser respondidos en máximo tres días hábiles posteriores al desescalamiento.	100% de los casos desescalados deben ser respondidos en máximo tres días hábiles posteriores al desescalamiento Front y Back.
Tutelas atribuibles al outsourcing	NA	NA	NA	NA	NA	0%	0% Back
Nivel de satisfacción de los usuarios	90% deben estar entre excelente y bueno.	90% deben estar entre excelente y bueno.	90% deben estar entre excelente y bueno.	90% deben estar entre excelente y bueno.	90% deben estar entre excelente y bueno.	90% deben estar entre excelente y bueno.	90% deben estar entre excelente y bueno Front y Back.
Tiempo de respuesta soporte tecnológico.	NA	Como mínimo el 98% de las fallas técnicas en hardware y/o software debe ser atendida entre los tiempos establecidos.	NA	NA	NA	NA	NA

4.1.11. Estadísticas de Operación

El Proponente Adjudicatario deberá entregar como mínimo las siguientes estadísticas por canal de servicio:

Estadísticas		
1	Cantidad de Clientes Contactados.	Total de clientes registrados a nivel nacional.
		Número total de clientes registrados a nivel nacional.
		Número total de clientes atendidos a nivel nacional clientes canal virtual.
		Número total de clientes registrados y no atendidos a nivel nacional.
2	Tipificación por producto.	Volúmenes y promedios de contactos de acuerdo con producto solicitado.
3	Tipificación por servicio.	Volúmenes y promedios de contactos de acuerdo con servicio solicitado a nivel nacional.
4	Tiempo promedio de atención (Contact-center / virtual y escrita).	Histórico compilado del tiempo promedio de atención nivel nacional.
5	Casos críticos por área y por tema.	Listado de los principales motivos que hicieron que el volumen de clientes aumentara en contactos.
6	Comportamiento de las comunicaciones gestionadas en back office (atenciones procedentes de Contact-center / virtual y escritas a nivel nacional.	Cifras sobre el número total de comunicaciones que ingresan y comunicaciones que salen en el mes.
		Comunicaciones que salen en el mes.
		Histórico mensual de comunicaciones gestionadas.
		Tiempo promedio de repuesta.
		Histórico mensual de las comunicaciones escritas con interrupción de términos.
		Histórico mensual de las comunicaciones escritas escalonadas.
7	Tipificación o motivo de las comunicaciones gestionadas.	Informe de comunicaciones escalonadas por área y por motivo semanal.
		Motivos por los cuales se presentaron las comunicaciones y/o atenciones en porcentaje.
8	Tipificación por producto de las comunicaciones gestionadas.	Detallar a cual producto corresponde el volumen de comunicaciones y derechos de petición presentadas.
9	Tipificación por servicio.	Detallar el servicio por el cual se ha presentado la solicitud de la entidad o cliente.

4.1.12. Informes Sobre la Operación

Las partes acordarán la forma de presentación de los informes durante el periodo destinado a las actividades preoperativas, teniendo en cuenta la experticia del Proponente Adjudicatario. Sin demérito de lo anterior, ICETEX podrá solicitar otros informes, previo acuerdo entre las partes durante la operación del contrato.

- El Proponente Adjudicatario deberá tener en cuenta los niveles de servicios exigidos y estadísticas de operación.
- Los informes harán parte integral para el pago de la facturación mensual, previa su respectiva verificación, análisis y aprobación por parte del supervisor del contrato.
- El Proponente Adjudicatario deberá realizar el análisis del comportamiento de los indicadores y estadísticas explicando los motivos de crecimiento o decrecimiento.

4.1.13. Otros Informes

El Proponente Adjudicatario adicionalmente de los informes de indicadores de niveles de servicio y estadísticos y demás previstos, deberá generar los siguientes:

- Informe de facturación que indique al cierre de cada mes los valores facturados y la ocupación de los canales.
- Informe Gerencial para la Entidad y Grandes Clientes (Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional): informe de temas relacionados con la gestión de la Entidad y sobre temas de interés de los Grandes Clientes.
- Informe de Gestión para la Presidencia de ICETEX.
- Informe de Gestión Vicepresidencias ICETEX.
- Informe de Gestión Interventoría del Contrato.
- Informe de Gestión para los Asesores de Presidencia de ICETEX.
- Informe de Gestión Gerencia Proyecto.
- Informe de Gestión Dirección Canal.
- Informe de Escalonamiento (todos los canales de servicio).
- Informe de Monitoreo de Calidad.
- Informe sobre capacitación: generar reporte de participantes en la capacitación, con las calificaciones a nivel individual y grupal. Así mismo, debe contener el número y listado de asistentes a las charlas de atención personalizada en Bogotá.
- Informe de rotación de personal por canal: presenta el nivel de rotación y retiros por canal del personal.
- Informe de tiempo y número de caídas de los sistemas y aplicativos: presenta el tiempo fuera de servicio.
- Informe de perfiles y claves: presenta los tipos de perfil y los accesos que tienen asignados a los sistemas de información de ICETEX; este informe acompaña el informe de rotación de personal para conocer los perfiles y accesos que deben ser retirados.
- Informes proceso SARLAFT: presenta los clientes potenciales que requieren servicio de crédito por primera vez, las operaciones inusuales, conocimiento del cliente, confirmación de datos según la operación delegada, cambio de codeudores, cambio de datos básicos de usuario vigentes, saldo a favor (causas), escalonamiento cambio de codeudores.

La disponibilidad de servicio, no deberá ser inferior al 99.95%, por causas imputables al Proponente Adjudicatario y su operación.

Así mismo, en la operación de Grandes Clientes se requieren además y como mínimo los siguientes informes:

- Número y porcentaje de entidades atendidas.
- Número y porcentaje de estudiantes y/o clientes radicados por universidad.
- Recurrencia de casos por canal.
- Solución en primer Contacto para casos Contact Center.
- Tiempo promedio de atención sobre la operación en general y cada canal.
- Nivel de Servicio (80 / 20).
- Nivel de Atención (95%).
- Abandono (5%).

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

- Total de nuevas atenciones, derechos de petición y tutelas generadas por solicitudes inicialmente mal escaladas.
- Número de atenciones con repetición por la misma tipificación, dentro del proceso de atención de cliente individual y grandes clientes.
- Grabación de llamadas.
- Rotación de personal.
- Asistencia a las capacitaciones.
- Nivel de conocimiento grupal.
- Monitoreo de calidad
- Nivel de satisfacción de los clientes.
- Informe Diario a Presidencia, el cual debe incluir la siguiente estadística e información:
 - Total de casos recibidos.
 - Niveles de servicio.
 - Estadística de casos solucionados.
 - Estadística de casos solucionados en primer nivel.
 - Estadística de casos solucionados en segundo nivel.
 - Estadística de casos solucionados en áreas misionales.
 - Estadística de casos pendientes.
 - Tiempo real promedio empleado en la solución de casos.
 - Total de Grandes Clientes atendidos en campaña de salida (Correos electrónicos y llamadas telefónicas).
 - Total de casos con repetición por la misma tipificación, dentro del proceso de atención de cliente individual y grandes clientes (Recurrencia).
 - Reporte de las fallas en los sistemas y las telecomunicaciones.
 - Reporte de la revisión de cada uno de los canales de atención y el reporte a las áreas de tecnología.
- Reporte semanal de casos pendientes del contratista y áreas misionales, el cual debe incluir la siguiente estadística e información:
 - Total de casos pendientes.
 - Total de casos pendientes con 10 días o más.
 - Analista responsable.
 - Área misional y funcionario responsable.
 - Motivo por el cual se encuentra pendiente.
 - Fecha de radicación.
 - Fecha de escalonamiento.
 - Fecha de respuesta de acuerdo con el término legal.
 - Total de casos vencidos.
- Reporte semanal de escalonamiento, el cual debe incluir la siguiente estadística e información:
 - Cantidad de Casos Radicados por Canal
 - Cantidad de Casos Escalados discriminados por Área
 - Cantidad de Casos Aceptados, Pendientes de Decisión, Rechazados por Área.
 - Cantidad de Casos interrumpidos en curso.
 - Cantidad de Casos interrumpidos Vencidos.
 - Cantidad de Casos interrumpidos, escalados en curso.
 - Cantidad de Casos interrumpidos, escalados vencidos.
 - Total de Casos Desescalados.



- Cantidad de Casos Desescalados Respondidos.
- Cantidad de Casos Desescalados Pendientes
- Cantidad de Casos Desescalados Vencidos
- Temas de Escalonamiento por Área
- Cantidad de Casos Escalonados por funcionario.
- Informe de gestión semanal de contactos Outbound, en el cual se muestre la labor de acompañamiento al cliente por medio de llamadas y/o correos electrónicos:
 - Total de Grandes Clientes Contactados.
 - Total de clientes Contactados.
 - Total de correos electrónicos enviados discriminados por fase (Recepción, seguimiento y cierre).
 - Total de llamadas telefónicas realizadas (Recepción, seguimiento y cierre).
- Informe de aprobación de áreas misionales sobre trámites delegados, debe tener los siguientes campos:
 - Total de casos con trámite delegado.
 - Total de casos aprobados.
 - Total de casos rechazados.
 - Analista responsable.
 - Área misional y funcionario que aprueba o desaprueba.
 - Fecha de escalonamiento.
 - Fecha de aprobación o rechazo.
 - Fecha de gestión o respuesta.

4.1.14. Sistema de Gestión de Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad de ICETEX, tiene como fundamento lo establecido en la Norma Técnica ISO 9001:2008 y en la Ley 872 de 2003, reglamentada mediante el Decreto 4110 de 2004, en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTC-GP 1000:2009); a continuación se referencia su normatividad:

- Ley 872 de 2003 “por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicio”.
- Decreto No. 4485 de 2009, “por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004”.
- NTC GP 1000:2009.
- NTC ISO 9001:2008.
- NTC ISO 19011:2002 Directrices para la auditoria del Sistema de Gestión de Calidad y/o Sistema de Gestión Ambiental.

Ahora bien, el Sistema Integrado de Gestión de ICETEX está conformado por el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, el Modelo Estándar de Control Interno - MECI y el sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA; mediante este sistema integrado, la entidad articula su direccionamiento estratégico, políticas y procesos para lograr el cumplimiento de la normatividad aplicable, los objetivos institucionales y las necesidades de nuestros clientes.

Por lo tanto, el Sistema de Gestión de la Calidad de ICETEX, permite conocer la política y objetivos establecidos en materia de calidad que orientan la gestión de la Entidad, así como también el alcance del sistema y las exclusiones de los numerales de la norma NTC-GP1000: 2009 e ISO 9001:2008. En él se presentan los macroprocesos y procesos de la Entidad y las interacciones entre los mismos; así mismo, refiere los procedimientos documentados requeridos por la NTC-GP1000: 2009 e ISO 9001:2008.



La alta dirección de ICETEX, con el fin de conducir a la Entidad hacia una mejora en su desempeño, busca la aplicación transversal de los siguientes principios de gestión de la calidad:

- Enfoque hacia el cliente
- Liderazgo.
- Enfoque basado en los procesos.
- Enfoque del sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Coordinación, cooperación y articulación.
- Transparencia.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios.
- Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

En este sentido, el Proponente debe presentar su propio plan de calidad y este debe estar alineado al sistema de gestión descrito anteriormente por ICETEX.

El plan de calidad presentado debe contener un esquema funcional que identifique la propuesta de organización al proyecto objeto de contratación. Este documento debe incluir como mínimo los elementos descritos en el capítulo IV. Sin embargo el proveedor puede complementar el documento, con elementos que agreguen valor al modelo de servicio.

El Proponente debe presentar un modelo de servicio, que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos debe contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación.

Este plan de aseguramiento de la calidad debe contemplar procesos, procedimientos, controles, y demás contenidos establecidos en diferentes sistemas de gestión de calidad.

4.1.15. Entrega de la Operación Durante el Proceso de Liquidación del Contrato, Año 2015.

Con seis (6) meses de antelación, para la fecha de terminación del contrato, el Proponente Adjudicatario presentará a ICETEX, el plan de entrega de la operación al nuevo outsourcing garantizando la continuidad del servicio.

Los elementos mínimos que se deben incluir en este plan, son:

- Proceso de migración de la información total del servicio a través de todos los canales a la base de datos ya sea de la Entidad o del nuevo outsourcing.
- Entrega de las bases de datos mensuales de cada canal, con los campos requeridos mínimos.
- Entrega de las grabaciones de las llamadas correspondientes a cada uno de los meses del contrato en el formato requerido.
- Histórico de niveles de servicio y estadísticas de la operación.

- Entrega de los backups de las bases de datos, del servicio prestado con sus respectivos históricos, según se establece en el capítulo de Requerimientos y Especificaciones Tecnológicas.
- Proceso de entrega o remplazo de hardware y software utilizado que eventualmente hayan sido entregados por ICETEX al contratista para su operación.
- Entrega de infraestructura tecnológica.
- Entrega de hardware digiturnos.
- Entrega de hardware de operación
- Entrega de software propio de ICETEX.
- Entrega de listado de perfiles y claves.
- Informe de estado de actualización de Parches de Seguridad, Antivirus al cierre del contrato.
- Entrega de líneas telefónicas.
- Entrega de operación sistema virtual Web cliente individual y Grandes Clientes.
- Proceso de empalme con el nuevo outsourcing que incluye aspectos tecnológicos, operativos y logísticos.
- Inventario de entrega de las sedes, instalaciones físicas y mobiliario.
- Entrega de la operación correspondiente a la gestión documental.
- Entrega de la operación de procesos de Archivo a nivel nacional.
- Entrega de la operación de procesos de Correspondencia a nivel nacional.
- Informes finales y de cierre de la operación.
- Históricos de calificaciones de calidad del personal.
- Plan de empalme con el nuevo outsourcing.
- Cualquier otra solicitud que ICETEX requiera y que se genere durante la operación y ejecución del contrato.

Todos los cambios solicitados por ICETEX a los requerimientos y especificaciones técnicas, sus costos deben ser asumidos por el Proponente Adjudicatario, sin afectar los niveles de servicio y asegurando metodologías de desarrollo eficientes.

La entrega de la operación debe contar con la participación de las personas que la interventoría del contrato designe para tal fin.

4.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TECNOLOGICAS

El Proponente debe tener en cuenta al elaborar y presentar la propuesta, la normatividad aplicable en especial la Circular Externa No. 022 de 2010 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia que señala los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios.

A continuación se determinan los requerimientos y especificaciones de infraestructura tecnológica, entendiéndose estos como la dotación de cualquier recurso material necesario para garantizar el correcto funcionamiento del centro de trabajo, como hardware, software y aplicativos para la operación en todos los canales de servicio; los cuales deben ser considerados por el Proponente para dar cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio establecidos.

De acuerdo con los requerimientos de la prestación del servicio y dependiendo del canal, estos se pueden prestar en las instalaciones del Proponente Adjudicatario o en las instalaciones de ICETEX; sin embargo, para

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

todos los canales el Proponente debe cumplir los requerimientos y ofrecer la infraestructura tecnológica necesaria para cumplir los acuerdos de niveles de servicio; por lo tanto, los requerimientos que se presentan a continuación se deben entender como requisitos mínimos.

Los canales de servicio que se deben prestar en las instalaciones del Proponente Adjudicatario son:

- Atención Contact Center: atención telefónica de los clientes, quienes realizan diferentes solicitudes y requerimientos a través de las líneas de ICETEX, de acuerdo con el alcance definido en el numeral 4.1.1.1.
- Atención PBX: este canal presta el servicio de recepción y atención vía telefónica de llamadas realizadas a los funcionarios de la entidad; así como el traslado del tráfico de llamadas de usuarios a la línea de atención al usuario (Contact Center), de acuerdo con el alcance definido en el numeral 4.1.1.6.

De acuerdo con las necesidades de la operación, la ubicación del PBX podrá ser modificada por ICETEX, en cuyo caso se coordinará con el Proponente Adjudicatario, con la debida antelación.

- Atención Virtual: este servicio se debe implementar a través de un portal de servicio a usuarios que incluya como mínimo las siguientes funcionalidades:
 - Acceso a través de la página WEB de ICETEX donde encontrara el S.A.V. (Sistema Atención Virtual), para que el usuario exponga sus casos y realice seguimiento a los mismos.
 - Atención, contestación y el envío de correos electrónicos recibidos como solicitudes, reclamos, inquietudes, sugerencias u otros en el portal de ICETEX por parte de los usuarios o el envío de correos electrónicos a usuarios en respuesta. Las respuestas a estos correos electrónicos serán parametrizadas y definidas por ICETEX.
 - Acceso a consulta de todos los casos para su seguimiento por parte del usuario interesado.
 - Las demás que se encuentran enunciadas en el numeral 4.1.1.3.
- Atención Chat: canal destinado para la interacción con los usuarios donde se brinda información general, este funcionará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., jornada continua y los días sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., jornada continua.
 - El Chat se emplea como medio informativo para responder de manera ágil las inquietudes que presenten los usuarios reales o potenciales frente a los servicios que presta ICETEX.
 - Las demás que se encuentran enunciadas en el numeral 4.1.1.4.
- Atención Escrita: es un punto de Contacto centralizado que construye y conduce relaciones con los usuarios reales y potenciales de ICETEX. Este canal se utiliza para que el usuario solicite información, presente inquietudes, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que será recibida en cualquiera de los 25 puntos de atención a nivel nacional de ICETEX, de acuerdo con el alcance definido en el numeral 4.1.1.5.

Los canales de servicio que se deben prestar en las instalaciones de ICETEX son:

- Atención Personalizada: se realiza en los puntos de Contacto ubicados en 25 ciudades, uno por cada ciudad, en ellos se atiende a usuarios vigentes y potenciales de ICETEX. Este canal se utiliza para que el



usuario solicite información, presente inquietudes, quejas o reclamos los cuales serán atendidos mediante Atención Personalizada, de acuerdo con el alcance definido en el numeral 4.1.1.2.

La ubicación de los 25 puntos de atención actual puede ser modificada, en cuyo caso se coordinará con el Proponente Adjudicatario, con la debida antelación.

- Atención de Grandes Clientes: este canal está destinado para la comunicación y atención de las entidades consideradas por ICETEX como Grandes Clientes a nivel nacional, entre los que se encuentran las Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Entidades Públicas en Alianza con ICETEX, Municipios y Gobernaciones y Empresas Privadas, de acuerdo con el alcance definido en el numeral 4.1.1.7.

De acuerdo con las necesidades de la operación la ubicación del front office y del back office podrá ser modificada por ICETEX, en cuyo caso se coordinará con el Proponente Adjudicatario, con la debida antelación.

4.2.1. Aportes Tecnológicos a Cargo del Proponente Adjudicatario

El Proponente Adjudicatario será el único responsable del diseño, provisión, administración, operación, mantenimiento preventivo y correctivo, respaldo y recuperación de los diferentes requerimientos y especificaciones de infraestructura tecnológica correspondientes a la operación de todos los canales de servicio, tales como: sistemas operativos, bases de datos, servidores de aplicaciones, portales, Web servers, antivirus, software de mesa de ayuda, software de backup & recovery y demás recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio requeridos por ICETEX.

La posible omisión en el presente capítulo de algún requerimiento y/o especificación de infraestructura tecnológica importante para la prestación del servicio, no exonera al Proponente Adjudicatario del cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y demás consideraciones descritas; por lo que el Proponente, bajo su propio criterio, experiencia y responsabilidad deberá definir e implementar la infraestructura tecnológica necesaria que se requiera para el desarrollo efectivo de los servicios requeridos.

El Proponente Adjudicatario es el único responsable por el suministro de la infraestructura tecnológica y la interacción con la suministrada por ICETEX, de tal forma que asegure la operación y cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio. Para tal caso ICETEX entregará, la lista de la infraestructura de ICETEX con la cual el Proponente Adjudicatario tendrá que entrar a interactuar, con el fin de que incluya dentro de los costos del proyecto las modificaciones, configuraciones, canales de comunicaciones o desarrollos que se requieran en ambas partes (ICETEX y Proponente Adjudicatario).

Con respecto de los servicios que se deben prestar en las instalaciones de ICETEX, la Entidad suministrará todos los elementos de cableado estructurado, red eléctrica y acceso LAN. Adicionalmente ICETEX cuenta con canales WAN entre Bogotá y los 24 puntos de atención restantes a nivel nacional.

En caso de presentarse problemas de conectividad o en la infraestructura del Proponente Adjudicatario que forma parte del servicio, la mesa de ayuda del Proponente Adjudicatario será la responsable de solucionarlo; para ello, tendrá como tiempo máximo en Bogotá 1 hora, en las ciudades principales Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín 2 horas y en las 20 ciudades restantes 4 horas máximo, con la posibilidad de acceso remoto brindado por ICETEX.

En este sentido ICETEX, evaluará la posibilidad de brindar acceso remoto de acuerdo con las validaciones y la aprobación del área de Seguridad de la Información, desde un equipo ubicado en las instalaciones del Proponente Adjudicatario; así mismo, el este debe proveer un software con la capacidad de realizar el soporte en línea y cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en el párrafo anterior.

En caso de incumplimiento del nivel requerido (98%) en los tiempos de respuesta a problemas de conectividad o en la infraestructura del Proponente Adjudicatario, establecidos anteriormente en este numeral, se procederá a aplicar un descuento del 1% en la factura mensual del canal de Atención Personalizada; estos tiempos de respuesta son aplicables a inconvenientes o fallas técnicas en la infraestructura o software proveído por el Proponente Adjudicatario.

4.2.2. Requerimientos y Especificaciones del Software

Existen tres tipos de aplicativos involucrados en el proyecto:

- Aplicativos propios de ICETEX, donde el Proponente Adjudicatario debe acceder para el desarrollo de la operación.
- Aplicativos propios del Proponente Adjudicatario, específicos para para el desarrollo eficaz y eficiente de la operación.
- Software básico de los computadores personales que proveerá el Proponente Adjudicatario (Sistemas Operativos, MS Office, Antivirus, entre otros).

4.2.2.1. Software Propio de ICETEX

ICETEX permitirá el acceso a la información para consulta en los siguientes aplicativos: Gestión de Crédito, Gestión de Cartera, Adminies, Portal Web, Sistema Documental Mercurio y los dispuestos por ICETEX para la operación, previa presentación del protocolo de seguridad que seguirá el Proponente Adjudicatario en el manejo de las claves de acceso, para los cambios y/o ajustes autorizados que se le delegarán, con el fin de preservar la seguridad de la información. (Ver numeral 4.2.23).

Toda información que se manipule y genere en el desarrollo de la operación pertenece a ICETEX y como tal el protocolo de seguridad debe contemplar la confidencialidad de la misma; es indispensable que el Proponente diligencie los respectivos formatos o cláusulas de confidencialidad de la información.

ICETEX proveerá acceso a los sistemas de información de la Entidad, según estime necesario para el desarrollo de los procesos de atención a usuarios.

Los operadores tendrán acceso a los aplicativos con las restricciones de seguridad correspondientes a cada caso y de acuerdo con el canal de servicio. El Proponente deberá tener en cuenta dentro de sus costos, las posibles interfaces que se puedan requerir para interconectar sus aplicaciones con las de ICETEX y terceros; en este sentido, el Proponente debe presupuestar los costos del desarrollo de su propio software y el desarrollo del software de terceros y/o ICETEX con los cuales se realizara el enlace, los costos deben ser presentados en el formato que a continuación se presenta (Anexo No. 10 Tabla 11 Propuesta Económica).

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

INTERFACES		
Sistema de Información 1	Sistema de Información 2	Vr Interface
Mercurio	CRM	\$
IVR	C&CETEX	\$
CRM	C&CETEX	\$
VR TOTAL		\$
VR MENSUAL		\$

FIRMA DESARROLLADORA DE SOFTWARE					
Sistema Documental Mercurio	Servisoft	Cra. 21 No 82-64, Oficina 207	(571) 6171363 - 6171398	www.servisoft.com.co	servicioalcliente@servisoft.com.co
C&CETEX	GGT Informática	Cra 15 A BIS No 45-65	(1)3383101	ggtinformatica.com.co	

Interface Mercurio – CRM: en esta interface como mínimo se requiere que las radicaciones y los anexos que se incorporen en Mercurio, se vean reflejados en el sistema de información del Proponente Adjudicatario, igualmente cualquier documento, anexo, comentario y respuesta que se agregue durante la operación en cualquiera de los pasos debe visualizarse en los dos sistemas; así mismo, el work flow configurado en Mercurio para los tiempos de respuesta y escalonamientos debe permitir la traza en cualquiera de los dos sistemas y otros requerimientos que sean exigidos y/o necesarios para el correcto desarrollo de la operación de atención al cliente.

Interface IVR – C&CETEX: en esta interface como mínimo se requiere que a través de las diferentes opciones del IVR, el usuario que realiza la consulta pueda conocer directamente del sistema C&CETEX el estado del crédito, saldo total, valor de la próxima cuota, últimos pagos, fecha de pago, fecha de corte y otros requerimientos de información que sean exigidos y/o necesarios para el correcto desarrollo de la operación de atención al cliente.

Interface CRM - C&CETEX: en esta interface como mínimo se requiere que en el sistema de información del Proponente Adjudicatario se pueda visualizar información básica del beneficiario y del crédito; así mismo, que al realizar actualizaciones de datos personales del beneficiario sobre el sistema de información del Proponente Adjudicatario, esta información quede actualizada en el sistema C&CETEX y otros requerimientos de información que sean exigidos y/o necesarios para el correcto desarrollo de la operación de atención al cliente.

Las interfaces solicitadas deberán ser entregadas y puestas en marcha, como máximo un (1) mes calendario después del inicio del contrato. Así mismo, el Proponente debe allegar el día de la adjudicación una carta de compromiso de entrega de las interfaces en los plazos y condiciones establecidas.

El diseño y desarrollo de estas interfaces se realizará cumpliendo las líneas metodológicas establecidas por ICETEX, garantizando el cumplimiento de las políticas de desarrollo de software y seguridad de la información, la interventoría del contrato y la Dirección de Tecnología, informaran sobre el inicio y parámetros de estas actividades.

Al finalizar la operación los desarrollos de interfaces realizados para la ejecución del contrato deben ser entregados funcionales. En caso de hacer efectiva la opción de compra, los derechos de autor deben ser

transferidos y sin generar costos adicionales para ICETEX. Se requiere que el Proponente certifique la entrega de estos desarrollos al finalizar la operación.

En ningún momento ICETEX proveerá software para atención y control de requerimientos de usuarios en cualquiera de los canales.

4.2.2.2. Software Propio del Proponente

Se refiere a toda herramienta, módulo o paquete de tipo software que se destinará para desarrollar el contrato de outsourcing de atención a usuarios en todos los canales de servicios solicitados, necesarios para cumplir los requerimientos mínimos descritos en el presente capítulo y los acuerdos de niveles de servicio.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el software desarrollado y/o todo software destinado por su parte para la operación, debe ser compatible con la plataforma tecnológica utilizada por ICETEX; garantizando que en cualquier equipo de la Entidad se pueda realizar consultas, acceder a módulos de supervisión, informes, monitoreo en línea y todos aquellos solicitados por la interventoría.

La omisión de cualquier característica no exonera al Proponente de responsabilidad por la proyección de las herramientas necesarias bajo su propio criterio y experiencia.

Los objetivos que deben cumplir los aplicativos del Proponente Adjudicatario son:

- Cumplir con los niveles de servicio exigidos y todos los demás incorporados.
- Capturar toda la información de los usuarios y sus respectivos casos de manera ágil y efectiva.
- Identificar puntos de falla del servicio prestado por ICETEX, por medio de un efectivo control del proceso de atención para cada caso.
- Proveer herramientas que permitan implementar mejoras en el servicio al cliente.
- Ofrecer herramientas que permitan obtener información, solicitar servicios y actualizar datos de manera ágil y efectiva.
- Proveer una visión integrada y única de los usuarios y sus respectivos casos, independiente del canal de Contacto.
- Generar una base de conocimiento (lecciones aprendidas) que se alimente con la información del día a día de la solución de casos especiales.
- El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario debe contener una parametrización de datos que limite el ingreso de caracteres errados o inconsistentes. Cédulas menores a 3 dígitos, definición de abreviaturas y direcciones de acuerdo con las especificaciones dadas por la UIAF Anexo No. 19 - Diligenciamiento del Campo de Dirección UIAF, definición de campos mayúscula y minúscula, definición de campos numéricos y alfanuméricos y los demás que apliquen bajo las políticas de desarrollo de Software establecidas por ICETEX en el Anexo No. 20 - Normas para Desarrollo de Sistemas.

Adicionalmente, el Proponente Adjudicatario debe garantizar que su Sistema de Información contenga los registros históricos de la operación correspondientes a periodos anteriores, de acuerdo con la estructura de la información entregada por el proveedor anterior y solicitado por ICETEX.

A continuación detallamos los campos existentes y mínimos requeridos:

- Demográficos:
 - Dirección de domicilio.
 - Ciudad y departamento de domicilio.
 - Número telefónico fijo de domicilio.
 - Número Celular.
 - Correo Electrónico.
 - Dirección de correspondencia.
 - Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.

- Charlas:
 - Fecha.
 - Identificación.
 - Nombres.
 - Dirección.
 - Teléfono.
 - E-Mail.
 - Tipo.
 - Crédito.
 - Mes Informe.
 - Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.

- Chat:
 - Id PQRs.
 - No. Radicación.
 - Fecha Radicación.
 - Account No.
 - Canal Atención.
 - Tipo Producto.
 - Clase Tipificación.
 - Clase Sub Tipificación.
 - Producto.
 - Ciudad Radicado.
 - Ind. Proceso Fondo.
 - Ind. Escalonamiento.
 - Ind. Respuesta Escalonamiento.
 - Área Misional.
 - Fecha Escalonamiento.
 - Estado Caso.
 - Fecha Cierre Caso.
 - Identificación.
 - Fecha Radicación 2.
 - Tipo Documento Radicado.
 - Días Hábiles Cierre.
 - Fecha Limite Respuesta.
 - Ind. Interrupción
 - Fecha Interrupción.
 - Fecha Primera Respuesta.

- Creador PQRs.
 - Ultimo Responsable PQRs.
 - Ind. Respuesta Final.
 - Fecha Respuesta Final.
 - Responsable Escalonamiento.
 - Nombre Cliente.
 - Asunto.
 - Observaciones.
 - Ind Es Facturable.
 - Mes Informe.
 - Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.
- Escrita:
 - Id PQRs.
 - No. Radicación.
 - Fecha Radicación
 - Account No.
 - Canal Atención.
 - Tipo Producto.
 - Clase Tipificación.
 - Clase Sub Tipificación.
 - Producto.
 - Ciudad Radicado.
 - Ind. Proceso Fondo.
 - Ind. Escalonamiento.
 - Ind. Respuesta Escalonamiento.
 - Área Misional.
 - Fecha Escalonamiento.
 - Estado Caso.
 - Fecha Cierre Caso.
 - Identificación.
 - Fecha Radicación 2.
 - Tipo Documento Radicado.
 - Días Hábiles Cierre.
 - Fecha Limite Respuesta.
 - Ind. Interrupción.
 - Fecha Interrupción.
 - Fecha Primera Respuesta.
 - Creador PQRs.
 - Ultimo Responsable PQRs.
 - Ind Respuesta Final.
 - Fecha Respuesta Final.
 - Responsable Escalonamiento.
 - Nombre Cliente.
 - Observaciones.
 - Ind Es Facturable.
 - Mes Informe.

- Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.
- Contact:
 - Id PQRs.
 - No. Radicación.
 - Fecha Radicación.
 - Account No.
 - Canal Atención.
 - Tipo Producto.
 - Clase Tipificación.
 - Clase SubTipificación.
 - Producto.
 - Ciudad Radicado.
 - Ind. Proceso Fondo.
 - Ind Escalonamiento.
 - Ind Respuesta Escalonamiento.
 - Área Misional.
 - Fecha Escalonamiento.
 - Estado Caso.
 - Fecha Cierre Caso.
 - Identificación.
 - Fecha Radicación 2.
 - Tipo Documento Radicado.
 - Días Hábiles Cierre.
 - Fecha Limite Respuesta.
 - Ind. Interrupción.
 - Fecha Interrupción.
 - Fecha Primera Respuesta.
 - Creador PQRs.
 - Ultimo Responsable PQRs.
 - Ind Respuesta Final.
 - Fecha Respuesta Final.
 - Responsable Escalonamiento.
 - Nombre Cliente.
 - Observaciones.
 - Telh ID.
 - Tiempo IVR.
 - Tiempo Music On Hold.
 - Tiempo Llamada.
 - Tiempo Último Estado.
 - Tiempo Espera.
 - Tiempo Voz.
 - Tiempo Escritura.
 - Último Estado.
 - Id Ind Grabación.
 - Ind Es Facturable.
 - Mes Informe.

- Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.
- Personalizada:
 - Id PQRs.
 - No_Radicacion.
 - Fecha Radicación.
 - Account No.
 - Canal Atención.
 - Tipo Producto.
 - Clase Tipificación.
 - Clase Sub Tipificación.
 - Producto.
 - Ciudad Radicado.
 - Ind. Proceso Fondo.
 - Ind. Escalonamiento.
 - Ind. Respuesta Escalonamiento.
 - Área Misional.
 - Fecha Escalonamiento.
 - Estado Caso.
 - Fecha Cierre Caso.
 - Identificación.
 - Fecha Radicación 2.
 - Tipo Documento Radicado.
 - Días Hábiles Cierre.
 - Fecha Limite Respuesta.
 - Ind. Interrupción.
 - Fecha Interrupción.
 - Fecha Primera Respuesta.
 - Creador PQRs.
 - Ultimo Responsable PQRs.
 - Ind. Respuesta Final.
 - Fecha Respuesta Final.
 - Responsable Escalonamiento.
 - Nombre Cliente.
 - Asunto.
 - Observaciones.
 - Ind Es Facturable
 - Mes Informe.
 - Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.
- Virtual:
 - Id PQRs.
 - No. Radicación.
 - Fecha Radicación.
 - Account No.
 - Canal Atención.
 - Tipo Producto.

- Clase Tipificación.
 - Clase SubTipificación.
 - Producto.
 - Ciudad Radicado.
 - Ind. Proceso Fondo.
 - Ind. Escalonamiento.
 - Ind. Respuesta Escalonamiento.
 - Área Misional.
 - Fecha Escalonamiento.
 - Estado Caso.
 - Fecha Cierre Caso.
 - Identificación.
 - Fecha Radicación 2.
 - Tipo Documento Radicado.
 - Días Hábiles Cierre.
 - Fecha Limite Respuesta.
 - Ind. Interrupción.
 - Fecha Interrupción.
 - Fecha Primera Respuesta.
 - Creador PQRs.
 - Último Responsable PQRs.
 - Ind Respuesta Final.
 - Fecha Respuesta Final.
 - Responsable Escalonamiento.
 - Nombre Cliente.
 - Observaciones.
 - Ind Es Facturable.
 - Mes Informe.
 - Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.
- Tutelas:
 - Id PQRs.
 - No Radicación.
 - Fecha Radicación.
 - Account No.
 - Canal_Atencion.
 - Tipo Producto.
 - Clase Tipificación.
 - Clase Sub Tipificación.
 - Producto.
 - Ciudad Radicado.
 - Ind Proceso Fondo.
 - Ind. Escalonamiento.
 - Ind. Respuesta Escalonamiento.
 - Área Misional.
 - Fecha Escalonamiento.
 - Estado Caso.

- Fecha Cierre Caso.
 - Identificación.
 - Fecha Radicación 2.
 - Tipo Documento Radicado.
 - Días Hábiles Cierre.
 - Fecha Limite Respuesta.
 - Ind Interrupción.
 - Fecha Interrupción.
 - Fecha Primera Respuesta.
 - Creador PQRs.
 - Último Responsable PQRs.
 - Ind. Respuesta Final.
 - Fecha Respuesta Final.
 - Responsable Escalonamiento.
 - Nombre Cliente.
 - Observaciones.
 - Ind. Es Facturable.
 - Mes Informe.
 - Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.
- IVR
 - Telh ID.
 - Teléfono.
 - Fecha.
 - Tiempo IVR.
 - Tiempo Music on Hold.
 - Total Llamada.
 - Último Estado.
 - Tiempo Último Estado.
 - Ruta.
 - Identificación Cliente.
 - Ind Es Facturable.
 - Mes Informe.
 - Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.
- Grandes Clientes:
 - Id PQRs.
 - No. Radicación.
 - Fecha Radicación.
 - Account No.
 - Canal Atención.
 - Tipo Producto.
 - Clase Tipificación.
 - Clase SubTipificación.
 - Producto.
 - Ciudad Radicado.
 - Ind. Proceso Fondo.

- Ind Escalonamiento.
- Ind Respuesta Escalonamiento.
- Área Misional.
- Fecha Escalonamiento.
- Estado Caso.
- Fecha Cierre Caso.
- Identificación.
- Fecha Radicación 2.
- Tipo Documento Radicado.
- Días Hábiles Cierre.
- Fecha Limite Respuesta.
- Ind. Interrupción.
- Fecha Interrupción.
- Fecha Primera Respuesta.
- Creador PQRs.
- Ultimo Responsable PQRs.
- Ind Respuesta Final.
- Fecha Respuesta Final.
- Responsable Escalonamiento.
- Nombre Cliente.
- Observaciones.
- Telh ID.
- Tiempo IVR.
- Tiempo Music On Hold.
- Tiempo Llamada.
- Tiempo Último Estado.
- Tiempo Espera.
- Tiempo Voz.
- Tiempo Escritura.
- Último Estado.
- Id Ind Grabación.
- Ind Es Facturable.
- Mes Informe.
- Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.

4.2.3. Requerimientos Mínimos del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario

El Proponente Adjudicatario debe proveer un Sistema de Información y Administración de Clientes de ICETEX que permita el registro de todos los contactos diferenciando si es beneficiario o cliente potencial, el canal de atención, su tipificación, generación de números de identificación y control de caso, la identificación de recurrencias por cliente, la notificación de eventos y la gestión de estados de operación propios del objeto del contrato.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que los trabajadores de ICETEX, debidamente autorizados, tengan acceso a los sistemas de información desde cualquier sitio en que se encuentren.

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

El Proponente Adjudicatario será el único responsable de la operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo, recuperación de los diferentes sistemas de información provistos y puestos al servicio de ICETEX.

El Proponente Adjudicatario será el único responsable por el licenciamiento de todos los sistemas de información y de todas aquellas herramientas que se requieran para la explotación de la información de dichos sistemas durante toda la vigencia del contrato, salvo excepciones previamente analizadas y autorizadas por escrito por ICETEX.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar una disponibilidad del 99.95% para el acceso en todos los sistemas de información que ponga a disposición de ICETEX.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que los tiempos de respuesta de interacción con los diferentes sistemas de información provistos por él, deben corresponder a los tiempos de respuesta esperados por ICETEX para atender los diferentes servicios prestados a través de los diferentes canales.

El sistema de gestión de clientes debe generar todos los indicadores de gestión, resultado y productividad requeridos por ICETEX, en los periodos convenidos y/o cuando la Entidad así lo requiera.

Los sistemas deben ser abiertos en tecnología Web o cliente/servidor, y permitir una conexión segura y compatible con ICETEX. El acceso de ICETEX a esta información será en tiempo real a través del canal de comunicaciones que el proveedor suministre entre ICETEX y el lugar donde se encuentren los servidores donde resida dicha información; adicionalmente el Proponente Adjudicatario deberá entregar de forma periódica una fiel copia de la base de datos para fines de verificación y control de facturación del contrato, la periodicidad de la entrega de la base de datos será definida por la Entidad una vez se adjudique el presente Proceso de selección.

El Proponente Adjudicatario deberá garantizar los permisos y licencias requeridas para la operación y uso de los sistemas que sean puestos al servicio de ICETEX.

El aplicativo como mínimo, debe tener las siguientes características y permitir estas acciones:

- Flujo estructurado para el ruteo automático de las solicitudes (trazabilidad), con consulta vía WEB y en tiempo real.
- Canal por el cual requiere información el usuario.
- Tipo de información requerido – Tipologías por canal.
- Historial de requerimientos por usuario, por canal y por periodo de tiempo.
- Conocimiento sobre los distintos estados en lo que se encuentra una solicitud y/o requerimiento.
- Histórico de actualizaciones por usuarios, con respecto a sus datos básicos.
- El personal autorizado de ICETEX debe tener acceso sin restricciones y total a la base de datos del sistema de atención de clientes, en todo momento para efectos de auditoria anunciado y no anunciado.
- El personal autorizado de ICETEX debe tener acceso sin restricciones a la base de datos, tablas queries y en general a todo el sistema de atención de clientes.
- Desarrollo, implementación y consulta del Dash Board, sobre la operación contratada, estadísticas, niveles de servicio y aspectos de facturación del contrato.



- El Dash Board debe permitir la visualización de los niveles de servicio y estadísticas descritas en el capítulo IV, esta información debe tener la opción para exportar sus datos a Excel.
- El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario debe permitir la generación de consultas y/o queries desde las instalaciones de ICETEX, que muestren y calculen diariamente los datos facturables, niveles de servicio u estadísticas solicitadas en el capítulo IV, con la posibilidad de exportar los datos a Excel.
- El Proponente Adjudicatario debe cumplir con la realización de una Auditoria de Sistemas semestral sobre el sistema de atención de clientes, certificado por una entidad experta en Auditoria de Sistemas.
- Para todos los requerimientos anunciados anteriormente se firmara un acuerdo de confidencialidad entre las partes.
- Los demás propios de este sistema de información

Esta herramienta debe contemplar como mínimo los siguientes módulos:

4.2.3.1. Módulo de Generación de Informes

El Proponente Adjudicatario debe garantizar la generación de informes de acuerdo con lo solicitado, lo cual no excluye que en el desarrollo del contrato se soliciten informes escritos adicionales y con la periodicidad que se requiera. ICETEX debe tener acceso a este módulo y generar sus propios informes de requerirlo.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que los informes generados en el módulo, permitan medir de forma eficiente los niveles de servicio y las estadísticas contenidas en las especificaciones técnicas del presente documento.

No obstante, en caso de que ICETEX requiera informes adicionales a los mencionados en el numeral 4.1.10 y/o que no se puedan generar, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con esta solicitud en máximo cinco días hábiles.

Sin embargo, si los informes implican desarrollos tecnológicos y estos exceden el plazo definido de cinco (5) días hábiles, el Proponente Adjudicatario deberá informar y sustentar a la interventoría del contrato la necesidad de un plazo mayor, lo cual será analizado y aceptado o no por la interventoría. De no ser aceptado el Supervisor del contrato definirá en que plazo deberá dar cumplimiento con lo requerido.

4.2.3.2. Módulo de Supervisión en Línea

El Proponente Adjudicatario debe ofrecer un módulo de supervisión en línea, con el fin de monitorear los servicios prestados sobre los canales, sobre los agentes, sobre los casos y cualquier otro que pudiera necesitarse.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar desde el inicio del contrato métodos y herramientas tecnológicas para realizar control de las bases de datos, monitoreo en línea para los diferentes canales de atención y medición de los niveles de servicio exigidos.

El Proponente Adjudicatario permitirá acceso a las bases de datos generadas a partir de la operación de atención al usuario con el objetivo de realizar auditorias de sistemas periódicas.

Se debe poder visualizar en línea de manera remota, la interacción de los agentes en su escritorio de trabajo al tiempo que se monitorea la llamada.

4.2.3.3. Módulo de Evaluación de Conocimientos

El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario debe tener un módulo para que los supervisores, monitores, asesores y/o agentes y todos los que estén involucrados en los procesos, presenten la respectiva evaluación de conocimientos, el cual debe entregar las estadísticas de acuerdo con las notas obtenidas por cada uno.

4.2.4. Características Mínimas del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario.

Así mismo, es indispensable que el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario contemple como mínimo las siguientes características:

- Los registros de atención deben estar ordenados en un solo repositorio centralizado.
- Debe permitir recibir, manejar y responder en forma fácil y precisa los casos de los usuarios; de esta forma se disminuye el tiempo de respuesta y se mejora el orden interno.
- Debe permitir el seguimiento de los casos en una ubicación (Web) centralizada.
- Los casos deben ser archivados y poder ser accedidos en el futuro para referencia y control de calidad.
- El sistema debe permitir la visualización en una sola consulta de todos los correos electrónicos, respuestas escritas, llamadas asociadas a un caso o documento de identidad de un usuario vigente o potencial que registra solicitudes, tantos los enviados por el cliente como los enviados por los canales de servicio y consolidarlo como un histórico del cliente.
- Debe permitir que otros asesores puedan tramitar el caso cuando el funcionario responsable no se encuentre disponible.
- El sistema debe registrar el trámite que cada persona realiza por el caso, cada acción, quién lo hizo y a que hora.
- Debe permitir la restricción de acceso y asignar permisos para ciertas funciones.
- Debe ofrecer varios tipos de reportes generales, por usuario, por estado del caso, etc.; además debe permitir limitar el resumen a una fecha o rango de fechas determinados.
- El Sistema de Información debe realizar depuraciones a las bases de datos en los diferentes canales con el fin de que los datos facturables sean acordes con la operación e informes de gestión presentados.
- El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario debe generar alertas por vencimientos de términos en una etapa determinada del proceso. Ejemplo: un caso escalonado debe tener un aviso a la persona que se escala vía correo electrónico y alertas en la medida en que va acabando el tiempo

máximo de respuesta, estas alertas deben generarse hacia el responsable del caso y su superior inmediato y a quien designe ICETEX.

- El sistema debe generar alertas sobre cambios específicos de los datos del cliente que ICETEX indique.
- El sistema debe permitir personalizar las alertas de acuerdo con la operación y necesidades de ICETEX
- El sistema debe realizar distribución de cargas de trabajo para los canales que aplique. Ejemplo: En el canal de Atención Escrita se reciben solicitudes de respuesta de manera escrita, el sistema debe distribuir automáticamente los casos equitativamente de acuerdo con la cantidad de Agentes y la especialización de los mismos.
- Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.

4.2.5. Otros Requerimientos Tecnológicos

El Proponente Adjudicatario debe entregar acceso directo y total a las bases de datos que se generen a partir de la operación de atención al cliente, con lo que podrá realizar consultas en línea de dicha información desde las instalaciones de ICETEX. Esto permitirá acceder a las bases de datos sin ningún tipo de depuración y/o generar informes que permitan controlar las estadísticas y niveles de servicio especificados. Adicionalmente el Proponente Adjudicatario deberá entregar de forma periódica una fiel copia de la base de datos para fines de verificación y control de facturación del contrato, la periodicidad de la entrega de la base de datos será definida por la Entidad una vez se adjudique el presente Proceso de selección.

El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario puede ser comercial, pero debe ser personalizado acorde con las necesidades de la operación contratada, de comprobada utilización en grandes clientes.

El Proponente Adjudicatario debe contar y presentar el certificado de una firma auditora de sistemas, el cual garantice la calidad, confiabilidad y reserva de la información de los datos consignados en los servidores y en los sistemas de información del Proponente Adjudicatario.

Al finalizar el plazo del contrato el Proponente Adjudicatario se obliga con ICETEX a dejar en uso el Sistema de Información bajo los parámetros de uso y soporte contractuales, en estado óptimo de operación e implementado en su última versión y sin cargo para ICETEX de pagos adicionales; lo anterior, hasta la firma del acta de liquidación del contrato (cuatro meses posteriores a la finalización del contrato).

4.2.6. Requerimientos Mínimos de Atención Contact Center

Los Proponentes son autónomos de ofrecer los aplicativos necesarios propios de un Contact Center, que además de cumplir con los acuerdos de niveles de servicio den valor agregado a la operación. De acuerdo con lo anterior a continuación se detallan los aplicativos mínimos que los Proponentes deben ofrecer:

- IVR (Interactive Voice Response): Sistema vocal interactivo que permita pre-atender llamadas a través de un menú con opciones de audio-texto y el paso a un ejecutivo de servicio.

- ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas): Sistema que transfiera a la posición del ejecutivo de servicio la información suministrada por la central telefónica según el diseño de distribución programado previamente.
- Grabación de llamadas: Sistema que permita dejar grabación y registro del 97% de las llamadas atendidas o realizadas. Este registro incluye toda la información relacionada con la llamada, como hora, fecha, duración, ANI y DNI entre otras.
- Sistema de Gestión de Clientes: Sistema que permite la gestión y administración de todos los contactos del cliente.
- Generador de scripts: Sistema que permita agilizar, precisar y homogeneizar la atención de los agentes con mensajes de ayuda (a manera de Screen Pop Up) de acuerdo con instrucciones y políticas predefinidas por ICETEX.
- CTI (Computer Telephone Integration) ó integrador de voz y datos: Sistema que integre en una sola plataforma tecnológica, la información del cliente que llama con el sistema telefónico del call center, para mejorar la calidad de atención en tiempo, personalización e información.
- Fax: Sistema que permita enviar y recibir documentos de manera automática, debe contar con las herramientas necesarias para el manejo, distribución y clasificación de los faxes. Debe contar mínimo con 8 puertos para la recepción.
- E-Mail: Sistema que permita enviar y recibir correos electrónicos de manera automática y manual.
- Monitoreo: Sistema que permita realizar control en tiempo real de la totalidad de operaciones o transacciones de asesores y/o agentes.
- Computadores: Todos los equipos de cómputo que suministre el Proponente Adjudicatario deberán ser de última generación y contar con el software base debidamente instalado y legalizado.

4.2.6.1. Características Generales Del ACD y del IVR

Los Proponentes deben considerar los siguientes requerimientos mínimos para la operación del ACD (Automatic Call Distribution):

- Enrutamiento por habilidades.
- Enrutamiento por agentes.
- Enrutamiento por reglas de negocio.
- Retenedores de atención.
- Recuperación de abandonos.
- Notificación de tiempos en espera.
- Notificación de posición en espera.
- Priorización de nivel en cola.

Así mismo, se debe contar con la siguiente funcionalidad en IVR:

- Transferencia inteligente con CTI (Pop-Up).
- Funciones para envío masivo de Email.
- Funciones para envío de fax.
- Reporte por disposiciones de IVR.
- Reportes por actividad de nodos IVR.
- Recuperación de abandonos en cola – ANI.

- Menús inteligentes por perfil del cliente, de tal manera que cuando un cliente llama se le presente los datos específicos de su interés.

Independientemente de los requerimientos y especificaciones mínimas, el IVR debe incluir e implementar todas las especificaciones que surjan a partir de la operación y las que el Proponente de acuerdo con su experiencia considere necesarias para el correcto desarrollo de la operación.

Así mismo:

- El Proponente Adjudicatario utilizará los sistemas de información necesarios (sistemas de información y bases de datos), que garanticen la correcta operación de los servicios solicitados por ICETEX. Para ello deberá entregar a ICETEX certificación de legalidad del software base.
- Garantizará la flexibilidad suficiente para generar los informes requeridos por parte de ICETEX. Estos deben poder generarse en diferentes medios (papel, correo electrónico, medios magnéticos, etc.).
- Será responsable de realizar y mantener los respaldos (backups) de sus bases de datos necesarias para la operación (información de operación y/o de gestión y control para ICETEX), de acuerdo con las políticas de respaldo de la Entidad, las cuales serán entregadas al Proponente Adjudicatario. Así mismo, deberá suministrar el procedimiento de recuperación de información. ICETEX podrá realizar las inspecciones y validar cuando lo considere necesario.
- Se hará cargo del mantenimiento preventivo y correctivo de sus bases de datos y licencias de software base, para garantizar la continuidad de los servicios solicitados por ICETEX.
- Garantizará la asignación de niveles de seguridad acordados entre las partes para el manejo y transporte de la información entregada y/o recibida por el Proponente Adjudicatario para el desarrollo de la operación de los servicios solicitados por ICETEX.
- Deberá contar con niveles de seguridad y claves de acceso cifradas, para garantizar el buen uso de la información, acceso a estaciones de trabajo y aplicativos; así mismo, utilizará de manera exclusiva el software o demás herramientas que sean instaladas por ICETEX en equipos propios del Proponente Adjudicatario.

El Proponente Adjudicatario generará y entregará mensualmente las grabaciones de llamadas correspondientes a los contactos de los clientes a través de DVD's que contengan estas grabaciones en formatos (gsm) o (mp3) o (wav). Adicionalmente incluirá en esta entrega una relación de las llamadas allí almacenadas relacionadas con el consecutivo de la atención y el número de cédula del usuario atendido al igual que la fecha de la atención; estas serán entregadas a la firma contratada por ICETEX para su custodia y salvaguardia.

Es importante resaltar que los costos que genera el desarrollo de las interfaces no deben estar incorporados dentro de los costos de los puestos de trabajo y/o de las llamadas.

4.2.7. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual

Los Proponentes deben ofrecer un aplicativo Sistema de Atención Virtual (SAV) WEB, diseñado, operado y mantenido por el Proponente Adjudicatario, donde los usuarios puedan obtener servicios integrados. Este aplicativo Sistema de Atención Virtual debe conservar los estándares de imagen Institucional de ICETEX, los lineamientos de Gobierno en Línea y se deberá acceder a éste por medio de un link situado en el portal Web de ICETEX, los lineamientos de manejo institucional del aplicativo Sistema de Atención Virtual serán entregados al Proponente Adjudicatario. Este aplicativo debe contemplar:

- Acceso al aplicativo Sistema de Atención Virtual (front), donde el público pueda a través de tipificaciones establecidas, radicar sus casos.
- Con el objeto de que el ciudadano que interpuso una solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia, pueda realizar seguimiento a su estado y a la respuesta, la entidad debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea.
- Correo electrónico único en donde el público pueda hacer consultas y les sean respondidas. El buzón de correo será suministrado por ICETEX y administrado por el Proponente Adjudicatario. El Proponente Adjudicatario deberá disponer de personal dedicado a leer, resolver y acusar recibo.
- Todas estas funcionalidades deben estar instaladas sobre infraestructura de propiedad del Proponente Adjudicatario.

Cada vez que el usuario interactúe con la Entidad a través de solicitudes en el sistema de Atención Virtual o a través de correo electrónico, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.

La implementación del aplicativo Sistema de Atención Virtual (SAV) debe estar en los tiempos establecidos en el numeral 4.1.2.

Es importante resaltar que los costos que genera el desarrollo de las interfaces no deben estar incorporados dentro de los costos de los puestos de trabajo y/o de las llamadas.

4.2.8. Requerimientos Mínimos de Atención Chat

Los Proponentes deben considerar los siguientes requerimientos:

- Balance de carga chat.

El Chat debe conservar los estándares de imagen Institucional de ICETEX, los lineamientos de Gobierno en Línea y se deberá acceder a éste por medio de un link situado en el portal Web de ICETEX. Este aplicativo debe contemplar:

- Chat institucional para atención personalizada virtual en línea. Este servicio de Chat debe permitir a los usuarios ingresar preguntas, sugerencias y comentarios desde sus browsers y ver las respuestas del agente en tiempo real. El Chat debe consistir en una interfaz liviana tipo browser y debe ser de fácil y rápido acceso en la computadora del cliente, debe permitir al ejecutivo de servicio sostener múltiples chats simultáneamente. Los horarios de atención están definidos en el numeral 9.1.1 del presente documento.
- Los ejercicios que se desarrollen a través del Chat deben ser conservados de manera que se puedan consultar los históricos.
- Todas estas funcionalidades deben estar instaladas sobre infraestructura de propiedad del Proponente Adjudicatario.

- Los Agentes que tengan bajo su responsabilidad el Chat, debe tener acceso a todos los sistemas de información, de tal manera que pueda registrar casos, generar números de identificación y seguimiento de casos y entregar estados dentro de la misma interacción del chat.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.

Es importante resaltar que los costos que genera el desarrollo de las interfaces no deben estar incorporados dentro de los costos de los puestos de trabajo y/o de las llamadas.

4.2.9. Requerimientos Mínimos de Atención Escrita

El Sistema de Gestión Documental de ICETEX actualmente se soporta en el aplicativo SGD Mercurio (en cumplimiento de las políticas y procedimiento de archivo y correspondencia), como tal este Sistema de Información es la columna vertebral del canal de Atención Escrita.

Entre otras las siguientes características son soportadas por SGD Mercurio:

- Ingreso del PQR (peticiones, quejas o reclamos).
- Proceso de Radicación y filtro.
- Asignación de los PQR a los agentes y/o asesores.
- Investigación.
- Soporte de otras áreas.
- Calidad.
- Firma.
- Correspondencia y notificación.
- Control a la devolución de correspondencia
- Cierre de ciclo.

El Proponente Adjudicatario debe asegurar que su Sistema de Información se integre con el Sistema de Gestión Documental de ICETEX (Mercurio), de tal forma que se pueda ver la gestión integrada del cliente desde cualquier canal incluido el escrito, que tiene cobertura con los 25 puntos de atención de ICETEX a nivel nacional.

El alcance de la integración con el sistema Mercurio debe ser tal, que no se generen reprocesos de la información durante la operación en general. Es decir, SGD Mercurio es el único aplicativo sobre el cual se deben radicar casos de Atención Escrita; sin embargo, la trazabilidad para seguimiento de casos debe estar integrada con el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario.

Así las cosas, la interface que se debe realizar entre los dos sistemas de información, debe permitir al Proponente Adjudicatario, a ICETEX y a los Usuarios, hacer seguimiento efectivo a los casos de Atención Escrita que entran, se tramitan y finalizan sobre SGD Mercurio, por lo tanto no exime al Proponente Adjudicatario de la responsabilidad que sobre el seguimiento y cierre de casos se exige en el presente proceso.

Todos los costos de la interface del lado de SGD Mercurio y del lado del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario van por cuenta de este; siendo así, el Proponente Adjudicatario debe Contactar al proveedor de SGD Mercurio para calcular los costos y contratar su posterior desarrollo. Es importante resaltar que los costos que genera el desarrollo de las interfaces no deben estar incorporados dentro de los costos de los puestos de trabajo y/o de las llamadas.

El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario debe permitir como mínimo visualizar y hacer gestión sobre:

- Los consecutivos de radicado generados en SGD Mercurio.
- Ver los documentos digitalizados en SGD Mercurio con el fin de agilizar el proceso, posibilitando la consulta del asesor y/o agente.
- Permitir hacer seguimiento en todo momento vía Web al estado del radicado, por parte de los involucrados en todo el proceso (Usuarios, Funcionarios de ICETEX, Funcionarios Proponente Adjudicatario).
- Permitir hacer el escalonamiento al back office y a las áreas misionales
- El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario debe generar alertas por vencimientos de términos en una etapa determinada del proceso. Ejemplo: un caso escalonado debe tener un aviso a la persona que se escala vía correo electrónico y alertas en la medida en que va acabando el tiempo máximo de respuesta, estas alertas deben generarse hacia el responsable del caso y su superior inmediato y a quien designe ICETEX.
- El sistema debe permitir personalizar las alertas de acuerdo con la operación de ICETEX
- El sistema debe realizar distribución de cargas de trabajo. Ejemplo: En el canal de Atención Escrita se reciben solicitudes de respuesta de manera escrita, el sistema debe distribuir automáticamente los casos equitativamente de acuerdo con la cantidad de Agentes y la especialización de los mismos.
- Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.

4.2.10. Requerimientos Mínimos de Atención Personalizada

El aplicativo para las oficinas de Atención Personalizada es el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario, el cual debe permitir el registro de todos los contactos diferenciando si es beneficiario o cliente potencial, la tipificación, expedición números de identificación y seguimiento, identificación de recurrencias por cliente, notificación de eventos y el estado de las solicitudes y/o requerimientos.

El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario, debe tener conexión con los aplicativos de ICETEX, al igual que en todos los demás canales, para estar en capacidad de identificar el usuario que se sienta en frente del agente con su número de identidad y entregar información de manera oportuna al beneficiario. Debe permitir registrar el caso de atención sea escalable o no. Debe permitir llevar estadísticas de atención por agente y por beneficiario. Debe tener un módulo de supervisión para saber en línea qué está resolviendo un agente en un momento determinado.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar la captura de los datos básicos de los usuarios potenciales, identificando la línea de crédito a la cual desea aplicar, esta instrucción aplica para el proceso de sala de charlas y la atención individual en los restantes puntos de atención a nivel nacional.

El Proponente Adjudicatario, deberá administrar y mantener los sistemas de Digiturnos (a su costo), que el ICETEX posee y que funcionan en los puntos de atención ubicados en las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga (este sistema fue adquirido a la empresa CIEL Ingeniería).

A través de los indicadores que a continuación se detallan y son generados por estos sistemas, el Proponente Adjudicatario deberá dimensionar y diseñar las mallas de turnos correspondientes, de acuerdo a los horarios y a los flujos de visitas de usuarios.

Estos indicadores son:

- Tiempo de atención en ventanilla.
- Tasa de abandono.
- Tiempo de espera en oficina.
- Calidad de la atención.
- Cantidad de turnos solicitados.
- Cantidad de turnos abandonados.
- Cantidad de turnos atendidos.
- Cantidad de turnos atendidos por asesor.
- Calificación del servicio en cada una de las atenciones.

Para las 20 ciudades restantes, el Proponente Adjudicatario deberá suministrar un sistema de administración de turnos que le permitan realizar como mínimo las mediciones y dimensionamientos de agentes de atención e informes que posee el sistema actual. Éste sistema debe posibilitar el acceso directo a consultas por parte de los funcionarios de ICETEX, con el fin de verificar la calidad y generar estadísticas para la medición de los niveles de servicio definidos para el canal de Atención Personalizada en el numeral 4.1.1.2.

Es importante resaltar que los costos que genera el desarrollo de las interfaces no deben estar incorporados dentro de los costos de los puestos de trabajo y/o de las llamadas.

4.2.11. Requerimientos Mínimos de Atención PBX

Actualmente ICETEX opera con un PBX VoIP marca CISCO Call Manager (Cisco Unified Enterprise Attendant Console para CISCO Unified Communication Manager Versión OPR 3.1.1.511), un tarifador marca PC-Sistel Versión 4.86R4+ de la firma Visualsoft, las estadísticas que arroja son cantidad de llamadas entrantes totales, cantidad de llamadas entrantes por extensión, cantidad de llamadas salientes, cantidad de llamadas salientes por extensión, duración de llamada, costo de llamada, cantidad de llamadas a extensiones internas, discriminación de llamadas salientes locales, celulares, nacional e internacional, cantidad de llamadas contestadas totales, cantidad de llamadas contestadas por extensión. Si el Proponente Adjudicatario considera que las estadísticas arrojadas no son suficientes para cumplir con los requerimientos mínimos del presente proceso en el capítulo de Condiciones Entrega del Bien o Servicio Requerido, debe contemplar a su costo un sistema que tome las estadísticas directamente del Call Manager o en su defecto debe considerar bajo su costo las interfaces que se requieran del lado de ICETEX y del lado del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario.

Todos los puntos de atención a nivel nacional están integrados con el Call Manager, de tal manera que las llamadas entrantes en las ciudades son re direccionadas al PBX, donde la contestadora automática toma el control de la llamada.

Por otro lado con el actual Outsourcing, se tiene una conexión entre los PBX IP a través de un canal dedicado, de tal manera que las llamadas que entran por PBX de ICETEX y que son para atención a usuarios se re direccionan al Contact Center del actual Proveedor del servicio.

El Proponente Adjudicatario debe proveer un sistema de Información que permita realizar una gestión sobre las operadoras del PBX para efectos de medir la calidad del servicio. De requerir integración con el Call Manager el Proponente Adjudicatario debe considerarlos entre sus costos para las interfaces de los dos lados (ICETEX y Proponente Adjudicatario).

El Proponente debe estimar desde la presentación de la propuesta, los requisitos tecnológicos necesarios para que el servicio sea efectivamente prestado. Es decir, dimensionamiento de canales, sincronización del Call Manager con el PBX del Proponente Adjudicatario y todas aquellas necesarias.

Es importante resaltar que los costos que genera el desarrollo de las interfaces no deben estar incorporados dentro de los costos de los puestos de trabajo y/o de las llamadas.

4.2.12. Requerimientos Mínimos de Atención De Grandes Clientes

El canal de Grandes Clientes cuenta con los mismos requerimientos y especificaciones de cada uno de los canales restantes; lo anterior debido a que su gestión se realiza a través de los mismos medios.

Las especificaciones particulares para este servicio, deben ser integradas al Sistema de Información del Proponente Adjudicatario para seguimiento de casos o requerimientos por cualquier canal que el cliente lo realice. La particularidad se da por que las estadísticas son únicas para este grupo de clientes.

Se debe brindar la posibilidad de que los Grandes Clientes accedan por cualquiera de los canales, con las mismas posibilidades de los beneficiarios actuales o potenciales. Adicionalmente en Bogotá, Barranquilla, Cali y Medellín se asignarán líneas de atención solo para grandes clientes, las cuales estarán integradas al Call Manager y serán atendidos solo por funcionarios del Proponente Adjudicatario.

El Proponente Adjudicatario en el Sistema de Información debe capturar como mínimo los siguientes campos:

- No. ID y radicado de la Atención.
- Canal de Atención.
- Fecha de la Atención.
- Ciudad.
- Nombre del Cliente I.E.S o Entidad.
- Capturar el producto: Identificar si corresponde a V.C.C. y/o Fondos en Administración.
- Nombre de los estudiantes relacionados por el Cliente I.E.S o Entidad. Se debe realizar la captura de los documentos de identidad y nombres de estudiantes relacionados en la solicitud.
- Canal por el cual se presenta la solicitud.
- Clasificación de la atención: Información, Sugerencia, Solicitud, Derecho de Petición, Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencia, Invitación y/o Comunicaciones Administrativas.
- Captura del campo de tipificación de acuerdo con la matriz de escalonamiento.
- Captura del campo de acuerdo con las causas del escalonamiento.

- Campo que indique si el escalonamiento ha sido respondido y/o está pendiente.
- Campo que indica Fecha de Escalonamiento.
- Indicador de Interrupción.
- Fecha de Interrupción.
- Indicador de Respuesta Final.
- Nombre del asesor que gestiona.
- Nombre de la tipificación del caso de acuerdo con la matriz de escalonamiento. Identificar el área misional responsable del producto.
- Nombre del Profesional del área misional que atiende.
- Capturar los tiempos de atención de casos escalonados de acuerdo con la matriz de escalonamiento.
- Capturar y calcular los tiempos de atención después de escalonados los casos al área misional.
- Habilitar los sistemas de información de cliente individual y grandes clientes para la consulta de históricos, identificar recurrencia y enlazar atenciones entre los proyectos.

Para la consulta de los representantes de Grandes Clientes durante la gestión de casos, es indispensable un acceso en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario para consulta de información pertinente y la trazabilidad de los casos.

Así mismo, el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario debe poseer un módulo de informes adecuado a las necesidades de las Instituciones de Educación Superior.

Los números de radicados generados por solicitudes de Grandes Clientes deben asignarse a nombre del cliente con la información de la persona que radicó el caso.

Todos los requerimientos técnicos expuestos en el capítulo de Condiciones Entrega del Bien o Servicio Requerido, deben ser tenidos en cuenta para la personalización de Sistema de Información del Proponente Adjudicatario, de tal manera que los aspectos del servicio a Grandes Clientes, estén involucrados y posibiliten el seguimiento efectivo.

Es importante resaltar que los costos que genera el desarrollo de las interfaces no deben estar incorporados dentro de los costos de los puestos de trabajo y/o de las llamadas.

4.2.13. Requerimientos Mínimos del Software Básico de los Computadores Personales Provistos por el Proponente Adjudicatario.

Los computadores personales provistos por el Proponente Adjudicatario, deben tener como mínimo lo siguiente: ambiente Windows de la última versión liberada y aprobada por ICETEX, software de oficina MS Office de la última versión liberada, software de antivirus comercial licenciado, reconocido, en la última versión liberada y actualizado, navegador Internet Explorer y lector de archivos en formato PDF. Todo el software instalado en los equipos del proveedor debe estar debidamente licenciado, el proveedor suministrará a ICETEX copias de dichas licencias, no se permite la utilización de software libre o sin licenciamiento, no se permite utilizar software que no esté debidamente autorizado por ICETEX para su instalación y uso.

Cualquier cambio que se requiera en la configuración debe ser avisado con antelación a ICETEX.

4.2.13.1. *Requerimientos Referentes al Hardware*

El Proponente Adjudicatario será el único responsable de la provisión, operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo, recuperación y ubicación física de los diferentes elementos de hardware (equipos de procesamiento y/o almacenamiento, computadores personales, redes de datos internas, redes telefónicas internas, equipos telefónicos y de telefonía, entre otros) que requiera para la prestación del servicio a través de los canales de servicio requeridos por ICETEX y que se deben prestar en las instalaciones del Proponente Adjudicatario.

Para los servicios de Atención Personalizada, back office de Grandes Clientes y PBX, ICETEX proveerá los puestos de trabajo, la infraestructura eléctrica, de cableado estructurado, conectividad LAN y WAN entre sus puntos de atención.

4.2.13.2. *Hardware Mínimo Requerido para Todos los Canales de Servicio.*

El Proponente Adjudicatario debe poseer su propia infraestructura y calcular bajo su criterio y experiencia la cantidad de agentes necesarios para cumplir con los Niveles de Servicio. Para establecer este punto se deben tener en cuenta los requisitos mínimos solicitados.

4.2.14. *Servidores de Comunicaciones*

El servidor de comunicaciones (Planta Telefónica) del Proponente en su Contact center, debe tener la capacidad suficiente para soportar los flujos de llamadas entrantes y salientes. Además debe tener la posibilidad de conectarse con el PBX de ICETEX por cualquiera de los medios mencionados, para el flujo de llamadas que se requiera entre los dos PBX.

4.2.15. *Computadores Personales*

Todos los equipos provistos para la prestación del servicio deben ser nuevos y de marcas reconocidas en el mercado, no se aceptarán equipos armados en sitio o clones.

Los computadores personales destinados para la operación de ICETEX, deben tener como mínimo las siguientes características:

Características mínimas computadores personales

Procesador	Procesador Intel Core i5 2400 CPU de 3.10GHz 3101MHz, 6MB Cache, 4 Cores
Memoria RAM	4GB 1333 MHz DDR3 SDRAM
Disco Duro	150 GB 7200 rpm
Puertos y Unidades Externas	Los necesarios para la operación, los puertos o unidades para extracción de información como USB, DVD o Multitarjetas, deben ser inexistentes o estar bloqueados.
Tarjeta de Red	10/100/1000Mbps

Y los demás dispositivos y periféricos para el correcto funcionamiento del equipo de cómputo y de la operación.

Cualquier cambio que se requiera en la configuración debe ser avisado con antelación a ICETEX.

4.2.16. Multifuncionales e Impresoras

Se debe disponer de un equipo multifuncional de nivel corporativo, por cada uno de puntos de Atención Personalizada, con el fin de escanear y enviar todos los requerimientos escritos vía correo electrónico de manera inmediata para ser contestados por y a quien corresponda. Las siguientes deben ser las características mínimas:

- Multifuncionales nuevas para los 22 puntos de atención a nivel nacional (una por punto): Impresora a blanco y negro, Escáner a color, Fotocopiadora (sin necesidad de tener el PC prendido). La velocidad de impresión debe ser mínimo 42 ppm en tamaño carta, 33 ppm en tamaño oficio, 40 ppm en tamaño A4 y 26 ipm a doble cara en tamaño carta, con alimentador automático de documentos de 500 hojas impresión estándar a doble cara. Conectividad 10/100BaseTX, Hi-Speed USB 2.0, USB Host. El escáner debe tener resolución mínima de 200 dpi, y velocidad mínima de escaneo de 35 ipm con bandeja de aprovisionamiento, escaneo en formatos PDF, TIFF, JPEG y XPS
- Multifuncionales nuevas para la sede en Bogotá, como mínimo tres multifuncionales así: Impresora a blanco y negro, Escáner a color, Fotocopiadora (sin necesidad de tener el PC prendido). La velocidad de impresión debe ser mínimo 42 ppm en tamaño carta, 33 ppm en tamaño oficio, 40 ppm en tamaño A4 y 26 ipm a doble cara en tamaño carta, con alimentador automático de documentos de 500 hojas impresión estándar a doble cara. Conectividad 10/100BaseTX, Hi-Speed USB 2.0, USB Host. El escáner debe tener resolución mínima de 200 dpi, y velocidad mínima de escaneo de 35 ipm con bandeja de aprovisionamiento, escaneo en formatos PDF, TIFF, JPEG y XPS

Cualquier cambio que se requiera en la configuración debe ser avisado con antelación a ICETEX.

4.2.17. Digiturnos

ICETEX posee una infraestructura de digiturnos en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín. El Proponente Adjudicatario tendrá la obligación de operar y mantener esa infraestructura con los niveles de servicio requeridos. Para ello ICETEX entregará al contratista los equipos debidamente inventariados, cuya relación básica se incluye a continuación:

Inventario de Equipos Digiturno

ELEMENTO	BOGOTÁ	MEDELLÍN	CALI	BARRANQUILLA	BUCARAMANGA
Tableros Generales	3	1	1	1	1
Tableros individuales	9	0	0	0	0
Terminal virtual digiturno	12	5	5	5	5
Terminal calificación USB	10	5	5	5	5
Atril	2	1	1	1	1
Software digiturno	1	1	1	1	1
Computador	1	1	1	1	1

Para las 20 ciudades restantes, el Proponente Adjudicatario deberá suministrar un sistema de administración de turnos que le permitan realizar como mínimo las mediciones y dimensionamientos de agentes de atención e informes que posee el sistema actual. Este sistema debe posibilitar el acceso directo a consultas por parte de los funcionarios de ICETEX, con el fin de verificar la calidad y generar estadísticas para la medición de los niveles de servicio definidos para el canal de Atención Personalizada en el capítulo de Condiciones Entrega del Bien o Servicio Requerido.

Estos indicadores son:

- Tiempo de atención en ventanilla.
- Tasa de abandono.
- Tiempo de espera en oficina.
- Calidad de la atención.
- Cantidad de turnos solicitados.
- Cantidad de turnos abandonados.
- Cantidad de turnos atendidos.
- Cantidad de turnos atendidos por asesor.
- Calificación del servicio en cada una de las atenciones.

El Proponente deberá calcular a su costo el soporte y mantenimiento a la infraestructura de Digiturno descrita, con las actualizaciones que se requieran, de tal manera que se cumplan los niveles de servicio requerido y se mejore continuamente la atención.

4.2.18. Soporte para la Infraestructura Tecnológica

El Proponente Adjudicatario debe asegurar soporte y mantenimiento para todo el hardware y software empleado en la prestación del servicio durante el periodo del contrato, con las siguientes características, teniendo en cuenta los requerimientos solicitados:

- Servicio de mesa de ayuda para reporte de casos con atención de nivel uno y escalamiento a nivel dos soportado por técnicos en sitio.
- Acuerdos de niveles de servicio para atención de emergencias, de una (1) hora para Bogotá, dos (2) horas para Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín y cuatro (4) horas para las demás ciudades.
- Un mantenimiento preventivo por año, que comprende: destapada, soplada y limpieza general de la máquina, escaneo para detección de software malintencionado, desfragmentación de la unidad de disco duro, desinstalación de software no legal, reporte del estado de la máquina.
- La cantidad de mantenimientos correctivos o eventos de atención a que haya lugar, entendiéndose por estos una emergencia presentada por daño en uno de los componentes del digiturno (o el sistema equivalente en las 20 ciudades intermedias), del PC, daño del software básico para su operación o para la operación del funcionario y ataque de software malintencionado.

4.2.19. Requerimientos Referentes a Telecomunicaciones

ICETEX proveerá los canales WAN entre su sede en Bogotá y los demás puntos de atención a nivel nacional, no así para la comunicación con la sede del Proponente Adjudicatario. Los puntos de atención a nivel nacional cuentan con canal de 1Mbps para las 20 ciudades, 4Mbps para Barranquilla, Bucaramanga, Cali y

Medellín, conectados con la sede principal en Bogotá, estos canales son únicos para realizar la comunicación con los servidores en Bogotá y a su vez navegar en Internet. De Bogotá sale un canal de 40Mbps hacia internet y un canal de 20Mbps dedicado con el hosting de la página Web. El contrato de conectividad WAN y hosting se tiene con la firma Movistar, la cual a su vez tiene el hosting subcontratado con la firma Diveo.

El Proponente Adjudicatario deberá incorporar enlaces necesarios para facilitar la comunicación entre los sistemas de las partes con el fin de permitir realizar el seguimiento, control, monitoreo y auditoría remota, sobre la operación contratada. Será responsabilidad del Proponente Adjudicatario proveer, configurar e implementar todos los medios de comunicación, enlaces de voz y datos necesarios para la prestación de los servicios.

Es responsabilidad del Proponente Adjudicatario la conexión e integración de la planta telefónica de ICETEX con su planta.

Será responsabilidad del Proponente Adjudicatario el suministro inmediato de la infraestructura necesaria para la instalación de los medios de comunicación, incluyendo los enlaces de conectividad para la ubicación de los agentes (en esquemas distribuidos o centralizados).

En el caso particular de los canales de voz, el Proponente Adjudicatario debe suministrar los equipos de comunicaciones que permitan recibir los enlaces E1 estándar G.703 y/o PRI necesarios para mantener los niveles de servicio requerido.

Adicionalmente, el Proponente Adjudicatario deberá asegurar:

- Enlaces redundantes de comunicación: ICETEX requiere que el Proponente Adjudicatario suministre dos enlaces de comunicación los cuales deben mantenerse como vías de comunicación primaria y secundaria en caso de falla de algún dispositivo de conexión, ya sea en los extremos o en el recorrido del enlace. Los enlaces principal y de respaldo, que suministre el Proponente Adjudicatario desde su sede hacia ICETEX, deberán dimensionar los anchos de banda mínimos requeridos por ICETEX, tanto para el principal como para el enlace de Backup.
- .En cualquier caso el Proponente Adjudicatario debe asegurar la continuidad de la operación en caso de falla de los canales.

Cualquier cambio que se requiera en la configuración debe ser avisado con antelación tanto a ICETEX como al proveedor WAN.

El Proponente Adjudicatario seleccionado debe reportar de manera inmediata a la interventoría del contrato cualquier inconveniente tecnológico (caídas de aplicativos, interfaces, software, canales de comunicación) y otros que afecten de manera global el normal desenvolvimiento de la operación en los diferentes canales de atención.

4.2.20. Requerimientos Referentes a la Continuidad de la Operación del Negocio

El Proponente Adjudicatario deberá presentar su plan actual de contingencia y continuidad del negocio, e indicar la manera como ICETEX quedaría incluido en el mismo. El plan debe indicar el cómo, el cuándo, sede y tiempo del desarrollo de la operación. Así mismo deberá garantizar los criterios de seguridad de la información (deberá presentar un informe sobre la vulnerabilidad informática y sus respectivas medidas de

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

seguridad sobre los sistemas de información), y los criterios de la calidad de la información a fin de mitigar los posibles riesgos en ejecución del objeto contratado (para ello deberá presentar mecanismos de evaluación).

Se debe presentar un plan de mitigación y contingencia para los riesgos, indicando en una matriz los eventos que pudieran presentarse, su mitigación, y en dado caso la contingencia requerida, esta matriz debe presentar la probabilidad de ocurrencia de cada uno de los riesgos, el impacto de los mismos sobre el proyecto y la exposición (probabilidad x impacto) del proyecto a cada riesgo.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario deberá:

- Poner a disposición de ICETEX copia de los contratos de mantenimiento correctivo y/o preventivo de cada ítem que haga parte de la infraestructura de SW, HW y Telecomunicaciones suministrada como parte de la solución propuesta.
- Entregar un procedimiento de tiempos de respuesta técnica de su personal para las posibles eventualidades durante la operación.
- Garantizar la continuidad del servicio, mediante los planes de contingencia para interrupciones asociadas con el lugar de trabajo (instalaciones, suministro de servicios públicos), software, hardware, comunicaciones y seguridad.
- Garantizar la contingencia del lugar de trabajo en instalaciones diferentes a la sede donde se encuentre la operación principal de ICETEX.
- Informar el plan de contingencias a utilizar, el cual deberá estar documentado con los tiempos estimados para el reinicio de actividades. El tiempo máximo utilizado por el Proponente Adjudicatario para el reinicio de actividades por hechos de incendio, desastres naturales u otros eventos de fuerza mayor será de 48 horas como máximo.
- Se debe evitar puntos únicos de falla en el sistema de transmisión de datos.
- Presentar documento con el plan de contingencias en caso de desbordes a otras instalaciones (otra ciudad o locación) de backup.

Se realizará una visita integral a las instalaciones de los Proponentes habilitados durante la evaluación técnica con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de este numeral, y además:

- Conocer y verificar que las instalaciones actuales estén operando como Contact center, y que además cuenten con infraestructura física y tecnológica para la operación de los demás canales de servicio.
- Conocer el data center principal y verificar su nivel de respaldo y preparación para la continuidad del negocio ante eventos simples, como interrupciones de energía y caída de canales de comunicación.
- Conocer y verificar el data center de contingencia y la infraestructura dedicada y preparada para la continuidad del negocio de sus clientes.
- Conocer el proceso de backups y las políticas de protección de la información.

Es indispensable que el plan de continuidad del Proponente Adjudicatario se haya sometido a prueba por lo menos una vez en los últimos dos años y mostrar evidencias de las pruebas que se hayan realizado.

Posterior al inicio de la operación, ICETEX realizará visitas periódicas para verificar el cumplimiento del plan de continuidad del negocio.



4.2.21. Requerimientos Referentes a Seguridad de la Información

Los servicios provistos deben ser acordes con las políticas de seguridad de la información, basadas en el estándar NTC-ISO-27001 y el conjunto de mejores prácticas reunidas en ITIL; así mismo, el Proponente Adjudicatario debe conocer y cumplir con lo estipulado en el Manual de Seguridad de ICETEX, el cual conocerá una vez se adjudique el Proceso de Selección

ICETEX como entidad financiera de carácter especial está obligado al acatamiento de Circular Externa No. 022 de 2010 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia; por lo tanto, todo Proponente debe cumplir de forma satisfactoria con los requerimientos descritos en dicha circular. El Proponente debe indicar la manera en que dará cumplimiento a la misma.

El Proponente Adjudicatario deberá contar en sus instalaciones con la adecuada seguridad en todos los equipos de cómputo para lo cual deberán cumplir con lo siguiente:

- El no uso de los dispositivos para conexión de unidades de almacenamiento externo USB y discos duros externos.
- El no uso de las unidades CD o DVD.
- Restricción de navegación en internet.
- Restricción en la configuración y uso de correos electrónicos.
- El no uso de teléfonos celulares, cámara fotográfica o de video.
- El no uso de aplicativos de mensajería instantánea.

Adicionalmente el Proponente adjudicatario deberá contar con cámaras de video, vigilancia, mobiliario y tecnología que garantice la seguridad, la privacidad y el buen manejo de la información de ICETEX.

El Proponente Adjudicatario debe disponer la mejor ubicación para los casilleros de los agentes, esta debe estar fuera del área de operación. Así mismo, el área de operación debe contar con seguridad que garantice la observación de los datos por terceros no involucrados; los cuales, en caso de requerir acceso al área de operación deberán registrarse en una lista de control.

El Proponente Adjudicatario deberá suscribir los correspondientes acuerdos de confidencialidad con el objeto de garantizar el uso debido de las claves y accesos asignados a los agentes de la operación sobre los sistemas de información.

El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario debe permitir la creación de perfiles de acuerdo con el alcance y el cargo asignado a cada funcionario.

El Proponente Adjudicatario debe asegurar el 97% de la grabación de las llamadas y su respectiva conservación (Circular Externa No. 022 de 2010 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia).

La actualización de los datos básicos de los usuarios, deberá hacerse en línea sobre el aplicativo que ICETEX posee para esos fines, para lo cual se darán los accesos necesarios sobre los sistemas correspondientes. El Proponente Adjudicatario debe crear las políticas de seguridad y realizar la configuración necesaria para que solo los dispositivos y usuarios aprobados puedan acceder a realizar este tipo de actividades.

El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario debe generar logs de auditoria que permitan la trazabilidad de las transacciones realizadas en la operación, estos deben incluir el login ID, el nombre e identificación del funcionario que realiza la modificación; así mismo, el nombre y número de identificación del cliente al cual se le realizó la modificación, fecha y hora, contenido anterior del campo actualizado, contenido actual del campo, el rotulo del campo modificado y el nombre y número de identificación del solicitante de la modificación y todos aquellos campos que ICETEX requiera para el control de la operación de atención al cliente.

El Sistema debe generar informes de logs de auditoria, para la consulta por parte de la supervisión del contrato que realiza ICETEX.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el software instalado en los equipos destinados para la operación de atención al cliente de ICETEX, este licenciado con el objetivo de evitar vulnerabilidades y accesos fraudulentos; así mismo, no debe ser instalado software innecesario en el desarrollo de la operación.

De igual forma, el Proponente Adjudicatario debe garantizar la seguridad de las contraseñas de ingreso asignadas para la operación, las cuales deben viajar cifradas desde el origen hasta la base de datos.

El Proponente Adjudicatario realizara actualizaciones periódicas de los parches de seguridad, antivirus y demás software instalado en los equipos de cómputo a su cargo y que estén ubicados en la red de ICETEX, esto con el fin de evitar vulnerabilidades y ataques informáticos. Deberá presentar el procedimiento que ejecutara para la actualización permanente de los equipos de cómputo de su propiedad. Adicionalmente entregara de manera mensual al área de tecnología de ICETEX el informe de actualización de estos equipos.

El Proponente deberá anexar con la propuesta, una certificación suscrita por el Representante Legal en donde manifieste bajo la gravedad del juramento que los servicios ofrecidos se encuentran acordes con políticas de seguridad de la información, basadas en el estándar NTC-ISO-27001, así mismo dará cumplimiento total a la Circular Externa No. 022 de 2010 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Proponente Adjudicatario debe respetar y apoyar la potestad de auditabilidad que tienen las oficinas de ICETEX que ejercen el control, así como las entidades de control y vigilancia del Estado.

4.2.22. Reserva y Confidencialidad de la Información

Todos los datos que no se generen en los aplicativos de ICETEX y que sean parte del desarrollo del contrato de servicio, pertenecen a ICETEX. Como tal deben incluirse en los procedimientos de seguridad en cuanto al manejo de la información y protección de los datos y deberán ser entregadas por el Proponente Adjudicatario cuando ICETEX lo solicite o a más tardar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la terminación del contrato. Estos datos hacen parte de los entregables del contrato.

La manera en que los interventores y supervisores pueden acceder a ella debe ser en tiempo real. Se deben entregar backups mensuales de la misma en formato plano o en el motor de bases de datos que utilice el Proponente Adjudicatario (con la estructura definida previamente entre ICETEX y el Proponente Adjudicatario) mientras ICETEX no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos. La base de conocimientos hace parte de esta información.

Al final del contrato el Proponente Adjudicatario debe entregar en el formato definido por ICETEX toda la información almacenada en las bases de datos de los sistemas relacionados con la prestación del servicio objeto de este documento, un informe completo indicando el tipo de datos entregados, la cantidad de archivos, estructura y su formato. En esa entrega se deben incluir todos los backups que hasta la fecha se tengan y estén vigentes.

El Proponente Adjudicatario entregara de manera mensual backups de la operación o copias de seguridad con el fin de que estas copias adicionales puedan utilizarse para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos. Estos backup deben contener las bases de datos con las atenciones ofrecidas durante el mes en los diferentes canales de atención, el formato será definido por ICETEX de acuerdo al software de administración de bases de datos que se requiera.

El Proponente Adjudicatario no revelará a ninguna persona la existencia de este contrato, los términos y condiciones del mismo o la información (incluyendo, sin limitar, la información técnica, comercial o financiera) que reciba de ICETEX con ocasión de su ejecución, sin el previo consentimiento por escrito de ICETEX.

Salvo que exista obligación de conformidad con la ley o por mandato judicial o administrativo; o la respectiva información sea de dominio público.

El Proponente Adjudicatario se obliga a manejar y utilizar cualquier información que le sea entregada o a la que tenga acceso, bien durante la etapa precontractual o contractual, de manera confidencial, empleando para tal fin idénticos dispositivos, medidas y procedimientos de seguridad que los utilizados para proteger su propia documentación confidencial, de acuerdo con lo establecido en la Legislación sobre Propiedad Industrial, Intelectual y Protección de Datos de Carácter Personal. Así mismo, el Proponente Adjudicatario se compromete a hacer respetar dicho carácter de confidencial garantizando que los empleados a su servicio, representantes, personal contratado al efecto y demás personas autorizadas, respetarán la obligación de guardar el secreto y la confidencialidad sobre cualquier información recibida u obtenida durante las etapas referidas.

En el evento que se materialice una conducta penal atribuible al personal que presta el servicio por cuenta del Proponente Adjudicatario y que de ella derive un daño antijurídico para ICETEX, el Proponente Adjudicatario asumirá la responsabilidad derivada de dicha conducta y se hace responsable del resarcimiento del daño ocasionado.

De igual modo, si como consecuencia de una manipulación fraudulenta a los sistemas tesorales, de crédito, de cartera o de fondos en administración que genere detrimento patrimonial para ICETEX, el Proponente Adjudicatario asumirá la responsabilidad derivada de dicha conducta y se hace responsable del resarcimiento del daño ocasionado.

La trasgresión a los compromisos de confidencialidad aquí consagrados, hará responsable al Proponente Adjudicatario ante ICETEX a pagar una pena por una suma igual al valor del amparo de cumplimiento establecido en la cláusula de garantías y seguros, sin perjuicio de que responda por todos los perjuicios ocasionados. La información se mantendrá como confidencial por término indefinido, aun después de vencido el plazo de ejecución del presente contrato.

4.2.23. Resumen de Requisitos Mínimos

Los siguientes elementos o herramientas tecnológica serán tenidos en cuenta como requerimiento mínimo de cumplimiento. Su no inclusión en la propuesta por parte del Proponente será causal de rechazo de la misma.

- IVR (Interactive Voice Response).
- ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).
- Grabación digitalizada de llamadas.
- Sistema de Gestión de clientes.
- Generador de scripts.
- CTI ó integrador de voz y datos.
- E-Mail.
- Fax.
- Monitoreo.
- Administrador de turnos.
- Módulo de generación de reportes.
- Módulo de supervisión en línea.
- Portal de acceso Web para Atención Escrita.
- Herramienta de manejo de indicadores de flujos de visita de los usuarios en Atención Personalizada para las 20 ciudades intermedias.
- Enlace principal entre instalaciones del contratista e ICETEX.
- Enlace redundante entre instalaciones del contratista e ICETEX.
- Interconexión entre el call center y el PBX de ICETEX, proporcionando todos los medios y elementos.
- Hardware de PC's, multifuncionales e impresoras.
- Administración de Digiturnos pertenecientes a ICETEX.
- Contratos de soporte sobre la infraestructura tecnológica.
- Posee plan de continuidad de la operación.

Todos los cambios solicitados por ICETEX a los requerimientos y especificaciones tecnológicas, sus costos deben ser asumidos por el Proponente Adjudicatario, sin afectar los niveles de servicio y asegurando metodologías de desarrollo eficientes.

4.2.24. Requerimientos Especiales Gobierno en Línea

El Proponente Adjudicatario debe cumplir con parámetros operativos, técnicos y tecnológicos establecidos dentro del programa de Gobierno en Línea como son:

4.2.24.1. Análisis y Caracterización

En el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario debe generar captura de datos de los clientes de acuerdo con las siguientes especificaciones:

- Tipología: empresas, entidades públicas, ciudadanos, otro.
- Caracterización: ciudadano, ubicación, edad, sexo, población vulnerable, personas con discapacidad.
- Empresas: pequeña, mediana, grande.
- Entidad Pública: nacional, territorial.

- Otros: ONG, organismos y usuarios internacionales, organizaciones de la sociedad civil, privados que ejercen funciones públicas.
- Tipología de servicios demandados por cada población: información, trámites, servicios y participación.

4.2.24.2. Interacción Servicio al Ciudadano

En la parte superior de la página inicial del sitio Web de la Entidad, debe existir una sección denominada “Servicios de Información al Ciudadano” en la cual se debe ubicar como mínimo lo siguiente:

- Preguntas y respuestas frecuentes.
- Glosario.
- Buzón de contáctenos, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Servicios de atención en línea.
- Seguimiento a trámites y servicios.

La sección anterior, debe contar con una etiqueta o texto que explique cada uno de los servicios que se encuentran en la misma y la manera de usarlos. Si existe alguna dificultad técnica para dar nombre a esta sección, puede denominarse también “Servicios de Información”.

En la sección de “Servicios de Información al Ciudadano” se debe ofrecer un botón o enlace de Contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud.

Así mismo, se debe habilitar un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud, de acuerdo con lo previsto en la Ley.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que dentro del proceso de atención en cada canal de servicio se aplique la política de reserva de información y garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.

4.2.24.3. Seguimiento a Solicitudes, Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias.

Con el objeto de que el ciudadano que interpuso una solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia, pueda realizar seguimiento a su estado y a la respuesta, la Entidad debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea. Dicho mecanismo puede ser a través del sitio Web o mediante el envío de mensajes de texto cuando el ciudadano así lo considere.

Igualmente, al interior de la Entidad se debe contar con mecanismos de monitoreo para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

4.2.24.4. Soporte en Línea

La Entidad habilita chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano o usuario en línea. La Entidad definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos.

El uso de asistencia en línea a través de herramientas como el chat, tiene ventajas que pueden ser aprovechadas por las entidades y por los ciudadanos. Algunas de ellas son:



- Libertad para relaciones de cualquier tipo.
- Sincronicidad en las conversaciones (en tiempo real).
- Garantía de anonimato.
- Ausencia de censura.
- Sensación inmediata de atención al cliente y reduce los costos operativos como el teléfono, el personal y fax.

Para determinar el uso de esta herramienta, es recomendable hacerlo con base en el análisis y caracterización de usuarios que realiza la entidad.

La Entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.

4.2.24.5. Certificaciones y Constancias

Los ciudadanos, las empresas o los mismos servidores públicos, usualmente acuden a las entidades y a los privados que ejercen funciones públicas para solicitar la expedición de certificaciones o constancias de diferente tipo.

Por ello, la Entidad debe habilitar mecanismos electrónicos que permitan obtener totalmente en línea, las certificaciones y constancias que se expidan y que no constituyan un trámite de acuerdo con el Sistema Único de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública SUIT.

Igualmente, se deben definir mecanismos de seguridad y autenticidad que permita que terceros realicen la verificación de este tipo de consultas, cuando así se requiera, garantizando la protección de la información y los datos personales de los usuarios y la seguridad de la información.

Las certificaciones y constancias a implementar pueden ir dirigidas a los ciudadanos, los empresarios o los servidores públicos de otras entidades o de la misma Entidad.

4.2.24.6. Priorización y Planeación de Cadenas de Trámites y Ventanillas Únicas

Sobre el presente aspecto el Proponente Adjudicatario debe garantizar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Notificación Electrónica
- Certificados Digitales y/o Virtuales.
- Tramitador en línea (Canal Chat y Virtual).
- Estampado de tiempo y política de seguridad que se requiera.

4.2.24.7. Retroalimentación del Plan para la Participación

Los ciudadanos deben tener la posibilidad de conocer las iniciativas de participación que promueve la entidad y al mismo tiempo realizar las observaciones y sugerencias que consideren convenientes.

Por lo anterior, mediante el uso de los mecanismos de interacción (foros, blogs, redes sociales, chats, SMS), la entidad habilita la recepción de observaciones de los ciudadanos sobre el plan para la participación y las instancias de control.

4.2.25. Lista de Chequeo Cumplimiento Infraestructura Tecnológica

El Proponente debe basarse en el numeral 4.2 para desarrollar la lista de chequeo (Anexo No. 17 Requerimientos de Infraestructura Tecnológica), para la evaluación de la propuesta.

Así mismo, el Proponente debe allegar una carta de compromiso donde manifiesta su obligación en la entrega de los requerimientos tecnológicos solicitados en el numeral 4.2. de acuerdo con los plazos y especificaciones solicitadas.

4.2.26. Cotización Opción de Compra Sistema de Información del Proponente Adjudicatario

Los Proponentes, si lo consideran conveniente y se encuentra dentro de su alcance, pueden entregar junto con su propuesta una cotización del valor de la opción de compra del Sistema de Información desarrollado para la operación de Atención al Usuario; esta cotización debe estimar el valor que los Proponentes consideran para el Sistema de Información una vez finalice el contrato en el año 2015, el cual debe estar licenciado, personalizado, en un estado óptimo de operación e implementado en su última versión.

ICETEX, será autónomo en la decisión de hacer uso de la opción de compra presentada, si así lo estima conveniente.

Se debe aclarar que la presentación de la cotización de la opción de compra es una decisión autónoma del Proponente y que no será parte integral de su Propuesta, por lo cual el valor de esta cotización no debe ser cargado ni incluido dentro del presupuesto que los Proponentes desarrollen como Propuesta Económica; lo anterior, teniendo en cuenta que la opción de compra no se encuentra incluida dentro del presupuesto oficial de la Entidad para el presente Proceso de Selección Pública.

En este sentido, es totalmente opcional para los Proponentes presentar esta cotización y su no presentación no será causal de rechazo de la propuesta.

En todo caso la decisión de presentar la cotización de la opción de compra del Sistema de Información o no, deberá ser indicada en la lista de chequeo (Anexo No. 17 Verificación Requisitos Técnicos y Tecnológicos), en caso afirmativo deberá marcar la casilla "Cumple" y deberá entregar la respectiva cotización donde se oficializa el valor de dicha opción de compra.

CAPITULO V

5. DE LAS PROPUESTAS

5.1. PREPARACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El Proponente deberá elaborar la propuesta por su cuenta y riesgo, de acuerdo con lo solicitado en el presente Pliego de Condiciones y las modificaciones producidas por adenda, en caso que la hubiere, e incluir dentro de la propuesta toda la información exigida, allegando los documentos requeridos. La propuesta junto con los ajustes que se puedan presentar por solicitud de ICETEX, formarán parte integral del contrato.

El Proponente debe tener en cuenta todos los costos en que incurrirá para alcanzar la realización del objeto del contrato derivado del presente proceso. Los costos para la preparación y presentación de la propuesta correrán por cuenta exclusiva del Proponente y a riesgo de éste, razón por la cual ICETEX no reconocerá suma alguna, ni efectuará reembolso de ninguna naturaleza por tal concepto.

Las propuestas deberán venir escritas a máquina o en computador, foliadas en orden consecutivo ascendente y con un índice, donde se relacione el contenido total de la propuesta. Las propuestas no deben presentar enmendaduras o tachaduras en ninguno de sus folios, ya que, de presentarse, pueden ser descalificadas del proceso. Las propuestas deberán entregarse en el lugar y hasta el día fijado para el cierre del proceso.

Cada Proponente deberá presentar única y exclusivamente una propuesta, la cual deberá comprender la totalidad del objeto del Proceso de Selección y ajustarse en todo a los requisitos, especificaciones y condiciones previstas en el Pliego de Condiciones.

El Proponente deberá allegar toda la documentación exigida en los mismos y en sus anexos o formatos debidamente diligenciados, en el mismo orden en que fueron solicitados.

Las enmiendas de la propuesta deberán ser convalidadas con la firma al pie de la misma, de quien suscribe la carta de presentación de la propuesta. Sin este requisito, las enmiendas no se considerarán válidas.

Por el hecho de presentar la propuesta, el Proponente acepta las condiciones y especificaciones del Pliego de Condiciones y de sus anexos o formatos, al igual que de cualquier modificación que realice ICETEX durante el proceso.

En la propuesta no se deben colocar, pegar, recortar o sobreponer elementos como propaganda, cintas, fotos o autoadhesivos que alteren o impidan conocer su información original.

Los Proponentes presentarán las propuestas en sobres cerrados que incluirán un original y dos (2) copias de la misma.

La información contenida en las copias de las propuestas, debe coincidir en su totalidad con el original de la propuesta. En caso de presentarse alguna diferencia entre el original de la propuesta y las copias, prevalecerá la información consignada en el original, y entre éste último y las contenidas en los CD´ prevalecerá el texto impreso. Si se presenta alguna discrepancia entre las cantidades expresadas en letras y números, prevalecerán las cantidades expresadas en letras.



Los documentos deberán venir debidamente foliados en orden ascendente y en carpetas argolladas.

Todos los formatos que en el Pliego de Condiciones se indiquen deben estar diligenciados en su totalidad, pudiendo ser requeridos por ICETEX cuando se hayan omitido los que sirvan para verificar las condiciones del Proponente o soporten el contenido de la propuesta, pero no cuando constituyan factores de escogencia, o se relacionen con la falta de capacidad para presentar la propuesta, o acrediten circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso, casos en los cuales tales omisiones no podrán ser subsanadas.

Todas las propuestas deberán presentarse personalmente, no se aceptarán propuestas enviadas por correo ordinario o certificado, ni fax; la información contenida en las copias debe coincidir en su totalidad con el original de la propuesta y en caso de presentarse alguna diferencia prevalecerá la información consignada en el original. Si se presenta alguna discrepancia entre las cantidades expresadas en letra y números, prevalecerán las cantidades expresadas en letras.

En acatamiento a la Ley 2ª de 1979 (Defensa del Idioma) y de su Decreto Reglamentario 2744 de 1980, todos los documentos de la propuesta, correspondencia y los documentos intercambiados entre los Proponentes e ICETEX, deberán estar escritos en idioma castellano. No se aceptan en otro idioma.

Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma castellano, deberán presentarse acompañados de la respectiva traducción, pero deberán presentarse consularizados o apostillados, según el caso. Los documentos expedidos en el extranjero deben estar sujetos a lo dispuesto en las normas legales vigentes del Código de Procedimiento Civil y/o Convenio de la Haya según el país de origen. El Proponente que ofrezca personal con títulos académicos otorgados en el exterior, deberá acreditar o certificar en su propuesta que los mismos cumplen con la normatividad vigente y aplicable.

El valor de la propuesta económica debe presentarse en moneda legal colombiana para efectos de dar claridad en la comparación de las propuestas.

No habrá exenciones en la responsabilidad de los datos, informes, documentos y resultados que se suministren tanto en el Proceso de Selección como en el desarrollo del contrato producto del mismo.

Los sobres deberán estar dirigidos de la siguiente manera, especificando en cada uno si es Original o Copia y contener la siguiente información, así:

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS
EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX-**

Selección Pública del Contratista No. 004 de 2012

Propuesta para contratar: (objeto).

Proponente: (Diligenciar el espacio).

Dirección, Ciudad, Teléfono, Fax, correo electrónico: (Diligenciar el espacio).

Contenido Sobre: (original y/o copia).

5.2. EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Presentada la propuesta, y una vez finalizado el plazo previsto para su presentación, ésta es irrevocable. Por ello, una vez transcurrido dicho término, el Proponente no podrá retirar ni modificar los efectos ni el alcance de la propuesta, so pena de indemnizar los perjuicios que su revocación le cause a ICETEX, aparte de la efectividad de la garantía de seriedad de la propuesta, salvo por la causal de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.

La presentación de la propuesta por parte del Proponente constituye evidencia de que estudió completamente las especificaciones, formularios y demás documentos que se le entregaron; que recibió las aclaraciones necesarias por parte de ICETEX sobre inquietudes o dudas previamente consultadas, y que ha aceptado que este pliego de condiciones es completo, compatible, entendible y adecuado para identificar el objeto del Proceso de Selección y del contrato que de la propuesta se derive; que ha aceptado los compromisos de confidencialidad y de integridad y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para fijar el valor, plazo y demás aspectos de su propuesta.

5.3. VIGENCIA Y ALCANCE DE LA PROPUESTA

Las propuestas deberán tener una validez mínima de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de cierre del Proceso de Selección o de sus prórrogas si las hubiere.

Durante este período el Proponente no podrá retirar su propuesta ni modificar los términos o condiciones de la misma.

5.4. INFORMACIÓN INEXACTA

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 83 de la Constitución Política, ICETEX presume que toda la información que el Proponente allegue a este proceso es veraz, y corresponde a la realidad.

En caso de que compruebe que la información suministrada o los documentos aportados no coinciden con la realidad o son contradictorios, será causal de rechazo. Las razones serán expuestas en el informe de evaluación.

ICETEX podrá designar funcionarios con el fin de verificar la información que los Proponentes han consignado en sus propuestas.

5.5. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Los Proponentes deberán indicar en su propuesta cuáles de los documentos aportados son de carácter reservado e invocar la norma que ampare dicha reserva, para así dar cumplimiento con lo establecido en la Ley 57 de 1985. Si el Proponente no hace pronunciamiento expreso amparado en la Ley se entenderá que toda la propuesta es pública. En todo caso, ICETEX se reserva el derecho de revelar dicha información a sus funcionarios o asesores, con el fin de evaluar la propuesta.

5.6. REGLAS DE SUBSANABILIDAD

En este Proceso de Selección primará lo sustancial sobre lo formal y por lo tanto, no se rechazará una propuesta por la ausencia de requisitos formales o por la falta de documentos que verifiquen las condiciones del Proponente o soporten el contenido de la propuesta, y que NO constituyan factores de escogencia. En estos casos se solicitará aclaración al Proponente.

Los requisitos o documentos requeribles podrán ser solicitados por ICETEX en condiciones de igualdad para todos los Proponentes hasta la adjudicación, y deberán ser subsanados dentro del plazo señalado por ICETEX, pero no se permitirá que se subsanen asuntos relacionados con la falta de capacidad jurídica para presentar la propuesta, ni que se acrediten circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso, ni que se modifique, adicione o mejore el contenido o alcance de la propuesta.

Para efectos de subsanar la no presentación de alguno de los documentos exigidos, o precisar la información sobre los presentados, siempre que sean subsanables, el Proponente tendrá el término que señale ICETEX, contado a partir de la fecha de la comunicación enviada por ICETEX vía correo electrónico o fax indicados en la propuesta, debiendo presentar dentro de aquel, debidamente subsanado, el documento solicitado, so pena que su incumplimiento genere el rechazo de la propuesta.

5.7. PROHIBICIÓN DE PRESENTAR PROPUESTAS ALTERNATIVAS O PARCIALES

No se aceptarán propuestas alternativas ni parciales, en caso de que se presenten serán rechazadas.

5.8. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES

Serán por cuenta del Proponente todos los gastos, impuestos, tasas y contribuciones nacionales, departamentales y municipales, en que incurra o deba incurrir para la presentación de la oferta, así como el valor de la prima de la garantía de seriedad de la misma y sus modificaciones.

5.9. DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA

5.9.1. Documentos de Contenido Jurídico

5.9.1.1. Carta de Presentación de la Propuesta

Deberá estar firmada por el Representante Legal del Proponente (para personas jurídicas), por el representante en caso de Consorcio o Unión Temporal, o por apoderado debidamente constituido, evento en el cual se debe anexar el original del poder autenticado donde se especifique si se otorga poder para presentar la oferta, o para participar en todo el Proceso de Selección y suscribir el contrato en caso de adjudicación. La carta de presentación se deberá diligenciar de conformidad con el formato anexo al Pliego de Condiciones. Anexo No.1.

La oferta será rechazada cuando el Proponente no presente la carta o esta no se encuentre suscrita por la persona legalmente facultada para ello o por persona distinta a la autorizada.

Deberá adjuntarse la fotocopia del documento de identidad de quien suscribe la carta.

5.9.1.2. Certificado de Existencia y Representación Legal

El Proponente debe allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal emitido por la Cámara de Comercio respectiva, donde se identifique que su objeto social incluye actividades que estén relacionadas con el objeto del presente Proceso de Selección, con una fecha de expedición no mayor a un (1) mes, a la fecha de presentación de la propuesta.

El Proponente deberá acreditar que la duración de su empresa o sociedad no es inferior al plazo ofrecido para la ejecución del contrato y un (1) año más, contado a partir de la firma del contrato. El no cumplimiento de este requisito será causal de rechazo de la propuesta.

Cuando el Representante Legal del Proponente tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice previamente al Representante Legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato y para actuar en los demás actos del Proceso de Selección y requeridos para la contratación, en el caso de resultar Adjudicatario. Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán presentar este documento, en caso de tener limitación estatutaria.

Cuando la fecha de expedición del certificado expedido por la Cámara de Comercio no se encuentre dentro de la requerida o no se anexe la correspondiente autorización de la Junta Directiva del Proponente, ICETEX solicitará el respectivo documento o las aclaraciones que se consideren pertinentes. La autorización de la Junta fechada con posterioridad al cierre del plazo para la presentación de las propuestas será causal de rechazo.

En ofertas conjuntas, cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal, deberá aportar dicho certificado y la autorización de la Junta Directiva respectiva si así se requiere.

5.9.1.3. Documento de Conformación del Consorcio o Unión Temporal

Si la oferta es presentada por un Consorcio o Unión Temporal, se debe anexar el documento suscrito por sus integrantes, en el cual se demuestre el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley.

El documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal deberá contener la siguiente información:

- Indicar en forma expresa si su participación es a título de Consorcio o Unión Temporal y en este último caso, señalarán los términos y extensión de la participación en la propuesta y en su ejecución, los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de ICETEX.
- Designar para todos los efectos el representante del Consorcio o la Unión Temporal.
- Señalar las reglas básicas que regulen las relaciones entre los miembros del Consorcio o la Unión Temporal y en este último caso sus respectivas responsabilidades.
- Señalar la duración del Consorcio o la Unión Temporal, la cual no podrá ser inferior a la duración del contrato y un año más.
- Adjuntar a la propuesta el certificado de existencia y representación legal, atendiendo lo exigido para estos documentos en el presente Pliego de Condiciones.

En atención a lo dispuesto en el Artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, los integrantes del Consorcio o Unión Temporal en el documento de constitución, para efectos del pago, en relación con la facturación deben manifestar:

- Si la facturación la van a efectuar, en representación del Consorcio o la Unión Temporal, uno de sus integrantes, caso en el cual debe informar el NIT de quien factura.
- Si la facturación la van a presentar en forma separada cada uno de los integrantes del Consorcio o la Unión Temporal, caso en el cual deben informar el NIT de cada uno de ellos y la participación de cada uno en el valor del contrato.
- Si la facturación la va a realizar el Consorcio o Unión Temporal con su propio NIT, caso en el cual se deberá indicar.
- Además se debe señalar el porcentaje en el valor del contrato que corresponda a cada uno de los integrantes, el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos.

El documento de conformación de Consorcio y/o Unión Temporal deberá contener todas sus modificaciones y/o adiciones realizadas a la fecha de cierre del proceso. Una vez presentada la propuesta, el documento de constitución del Consorcio o Unión Temporal no podrá ser adicionado o modificado, sin previa autorización expresa de la Entidad.

El Consorcio o la Unión Temporal que no presente el documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal incurrirá en causal de rechazo; Si lo presenta, pero existen dudas sobre su contenido, ICETEX podrá solicitar aclaración sobre los términos consignados en el documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal.

5.9.1.4. Cumplimiento del pago de aportes de ley en seguridad social

De conformidad con lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por la Ley 828 de 2003, el Proponente, deberá allegar certificación expedida por el revisor fiscal, si lo tuviere o a falta de este por su Representante Legal, en la que se acredite el cumplimiento de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje de sus empleados cuando a ello hubiere lugar.

La certificación debe acreditar el pago de dichos aportes durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre para la presentación de las propuestas.

Para el caso de los Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar dicho certificado.

El Proponente que no se encuentre al día en el pago de dichos aportes incurrirá en causal de rechazo; la no presentación o presentación incompleta de dicho documento será subsanable.

5.9.1.5. Responsabilidad Fiscal

El Proponente que participe en el presente Proceso de Selección Pública no debe estar incluido en el último boletín de responsabilidades fiscales expedido por la Contraloría General de la Nación. En los casos de Consorcios o Uniones Temporales, ninguno de sus miembros deberá estar incluido en el citado boletín.

El Proponente que se encuentre incluido en el boletín de responsabilidades fiscales incurrirá en causal de rechazo.

5.9.1.6. Responsabilidad Disciplinaria

Certificado de antecedentes disciplinarios del Representante Legal del Proponente, vigente en la fecha de presentación de la propuesta, expedido por la Procuraduría General de la Nación. Para las propuestas conjuntas todos y cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal deberán presentar este documento.

5.9.1.7. Registro Único Tributario

Los Proponentes deberán presentar el Registro Único Tributario (RUT), expedido por la DIAN.

En ofertas conjuntas, cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal, deberá aportar dicho documento.

El Proponente que no esté inscrito en el RUT incurrirá en causal de rechazo. La no presentación de la certificación, será subsanable.

5.9.1.8. Garantía de seriedad de la propuesta

El Proponente para presentar su propuesta deberá constituir en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ"- ICETEX-NIT. 899.999.035-7, en **FORMATO ENTRE PARTICULARES** con una compañía de seguros o entidad bancaria establecida en el país, y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera, **GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA** por valor correspondiente al diez (10%) del valor total del presupuesto oficial del presente proceso de selección, por un término de validez de TRES (3) MESES contados a partir del cierre del plazo para la presentación de las propuestas.

Este documento deberá presentarse en original. En caso de prórroga del cierre de la presente Selección Pública del Contratista, esta garantía deberá constituirse a partir de la nueva fecha de cierre.

ICETEX se reserva el derecho de solicitar la ampliación del término de vigencia o el incremento del valor asegurado de la póliza de seriedad de la oferta o cualquier otra modificación en la medida en que ello sea necesario.

La garantía debe tomarse de conformidad con el nombre o razón social que figura en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva.

Cuando la propuesta presente un Consorcio o Unión Temporal, la garantía deberá ser tomada a nombre de todos y cada uno de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal con su respectivo NIT, indicando en el cuerpo de la póliza, el nombre del Consorcio o Unión Temporal, tal y como aparece en el documento de conformación.

De presentarse errores o inconsistencias en el nombre del beneficiario, tomador, vigencia, monto asegurado, formato, o cuando no se refiera a la presente Selección Pública, faltare la firma de la aseguradora o el

tomador, cuando se presente en fotocopia o no se allegaren las condiciones generales, ICETEX podrá solicitar las correcciones o aclaraciones del caso.

Si el Proponente no presenta la Garantía de Seriedad de la Propuesta será motivo de rechazo.

La garantía de seriedad de la propuesta de los Proponentes que no resultaren favorecidos, serán devueltas dentro de los diez (10) días siguientes al perfeccionamiento del contrato que resulte de la presente Selección Pública.

Al Proponente se le hará efectiva la garantía de seriedad de la propuesta cuando:

- Solicite el retiro de su propuesta después del cierre de la Selección Pública, salvo en caso de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.
- Si el Proponente a quien se le adjudique el contrato no se allanare a cumplir las condiciones y obligaciones establecidas en este Pliego de Condiciones o en su propuesta.
- Si el Proponente a quien se le adjudique el contrato no suscribiere el contrato, o no cumple con los requisitos para ejecución del contrato dentro de los términos señalados por la Entidad, salvo fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados.

Todo lo anterior, sin menoscabo de las acciones conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados.

En estos eventos, ICETEX podrá adjudicar el contrato al Proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea favorable para la Entidad, para lo cual expedirá una resolución motivada.

5.9.2. Requisitos de Orden Financiero

5.9.2.1. Estados Financieros Básicos (Formatos No. 7 y 7.1)

El Proponente deberá presentar los estados financieros básicos a diciembre 31 de 2010 y a diciembre 31 de 2011; estos deben estar debidamente certificados y dictaminados, e incluirse sus respectivas notas.

Los estados financieros básicos son el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de flujo de Efectivo. Los Balances deberán venir debidamente clasificados (Activo y Pasivo Corriente, a largo plazo, y Fijo y Patrimonio) y los Estados de Resultados (Ingresos Operacionales, no Operacionales, Costos, Gastos Operacionales y no operacionales, Utilidades y provisiones de Impuestos) según sus estructuras. Así mismo, deberán presentarse debidamente firmados por el Representante Legal, el contador y el revisor fiscal, en caso de que lo hubiere. Adicionalmente, cada uno de los Proponentes deberá diligenciar los formatos No.7 y 7.1.

En el evento que los Proponentes se encuentren exentos o excluidos de la elaboración de alguno de los estados financieros básicos, deberán adjuntar copia de la norma que los ampara para tal situación.

5.9.2.2. Tarjetas Profesionales

Junto con la propuesta se debe presentar fotocopia nítida, por ambas caras, de la(s) tarjeta(s) profesional(es), de quien(es) firma(n) los estados financieros (Contador y/o Revisor Fiscal), donde se aprecie(n) claramente la(s) firma(s) de dicho(os) profesional(es).

5.9.2.3. Certificados de Antecedentes Disciplinarios

Junto con la propuesta se debe presentar fotocopia nítida de los respectivos certificados de antecedentes disciplinarios, expedidos por la Junta Central de Contadores con una vigencia no mayor a tres (3) meses, del contador y/o Revisor Fiscal.

5.9.2.4. Certificación de los Estados Financieros

Los Estados Financieros deben venir certificados por el Representante Legal y contador. La certificación consiste en declarar que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y que las mismas se han tomado fielmente de los libros (Ley 222/95 artículo 37).

5.9.2.5. Dictamen a los Estados Financieros

Los Estados Financieros a diciembre de 2010 y diciembre de 2011, deben presentarse dictaminados por el revisor fiscal o, a falta de éste, del contador público independiente que los hubiere examinado (Ley 222/95, artículo 38). Los contadores que firmen, certifiquen o dictaminen los Estados Financieros, deben anexar la certificación de vigencia y antecedentes disciplinarios expedida por la Junta Central de Contadores (Ley 43/90 y Resolución 074/02 de la Junta Central de Contadores).

En el evento que los Proponentes se encuentren exentos o excluidos del dictamen a los estados financieros, deberán adjuntar la norma que los ampara para tal situación.

5.9.2.6. Declaración Tributaria del Impuesto de Renta y Complementarios

El Proponente que esté obligado a ello, deberá presentar la declaración tributaria del impuesto de renta del año 2011, para lo cual se mantendrá la respectiva reserva.

El Proponente que presente la documentación de carácter financiero de forma incompleta, será requerido para que la entregue. Si no lo hace, o si los documentos aportados no cumplen con los requisitos exigidos, la propuesta será rechazada.

5.9.2.7. Otros Aspectos Financieros

En propuestas conjuntas (Consortios o Uniones Temporales), cada uno de sus integrantes debe aportar en forma individual cada uno de los documentos financieros requeridos.

Los estados financieros deben conservar uniformidad en el registro de las operaciones, con el fin de permitir la transparencia de la información contable y por consiguiente, su claridad, confiabilidad y comparabilidad (Decreto 2650/93 artículo 3°).

ICETEX podrá realizar los cruces de información con las entidades encargadas del control jurídico y/o financiero de los Proponentes. Si existieren inconsistencias entre los documentos que soportan la propuesta y las verificaciones realizadas, la propuesta será rechazada.

La verificación de los requisitos financieros se realizará una vez revisado el cumplimiento de la presentación de todos los documentos financieros requeridos. Se estudiarán y analizarán los requisitos financieros y documentos financieros exigidos en este Pliego de Condiciones, verificando su estricto cumplimiento.

5.9.2.8. Parámetros Financieros Exigidos

El Proponente deberá acreditar los siguientes indicadores financieros: una razón corriente igual o mayor a una (1) vez; un capital de trabajo igual o superior al 10% del valor de la tercera parte del total de su propuesta económica (valor total de la propuesta económica dividida en tres); un nivel de endeudamiento total máximo del 70% y rentabilidad del patrimonio con resultado positivo.

Los anteriores indicadores financieros deben cumplirse en los dos períodos de análisis: Diciembre 31 de 2010 y Diciembre 31 de 2011.

En el caso de Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de sus indicadores financieros se consolidarán los estados financieros, ponderando de acuerdo con el porcentaje de participación de cada integrante, previamente establecido en el documento del Consorcio o de la Unión Temporal, con los cuales se determinarán los factores de verificación y se ubicarán en el rango respectivo.

Para verificar los indicadores financieros estipulados, se utilizarán las siguientes fórmulas:

- Para verificar la liquidez del Proponente se aplicará la siguiente fórmula:
RAZÓN CORRIENTE: $\text{ACTIVO CORRIENTE} / \text{PASIVO CORRIENTE}$.
- Para verificar el capital de trabajo se aplicará la siguiente fórmula:
CAPITAL DE TRABAJO: $\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$
- Para verificar el nivel de endeudamiento se aplicará la siguiente fórmula:
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO: $(\text{PASIVO TOTAL} / \text{ACTIVO TOTAL}) \times 100$
- Para verificar la rentabilidad del patrimonio se aplicará la siguiente fórmula:
RENTABILIDAD = $\text{UTILIDAD NETA} / \text{PATRIMONIO}$

5.9.3. Requisitos de Orden Técnico

5.9.3.1. Propuesta Técnica

El Proponente deberá presentar oferta técnica que establezca de acuerdo con los servicios requeridos, en las cantidades indicadas y las especificaciones exigidas en el Capítulo IV del presente Pliego de Condiciones.

5.9.3.2. Certificaciones de Experiencia Específica

El Proponente deberá acreditar con la certificación respectiva, expedida por el Contratante, el cumplimiento de experiencia específica con máximo TRES (3) contratos, cuya sumatoria de las certificaciones sean igual o superior al 50% del valor total del presupuesto asignado al presente proceso de selección y que tengan por objeto la atención al usuario y/o clientes a nivel nacional y/o en el exterior.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

Para ser tenidas en cuenta las certificaciones de contratos a efectos de demostrar la experiencia específica deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Contratos suscritos o celebrados en los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso de Selección o de presentación de la propuesta. Se podrán tener en cuenta contratos suscritos con anterioridad a dicha fecha, pero que sus adiciones o modificaciones se hayan suscrito en los últimos cinco (5) años anteriores a la presentación de la propuesta, para efectos de la verificación de la experiencia en este caso se tendrá en cuenta los valores de dichas adiciones o modificaciones.
2. El plazo de ejecución total del contrato deberá ser de por lo menos doce (12) meses dentro del término de suscripción fijado en el numeral anterior.
3. Dichos contratos deberán haber sido ejecutados y/o acreditar un avance mínimo de ejecución de por lo menos el 50%, con relación al valor total del contrato, para lo cual, deberá presentar los documentos que acrediten tal situación expedidos por el contratante, ya sea a través de contratos principales y/o adicionales y/o renovaciones y/o prórrogas automáticas.

Las certificaciones, deberán contener como mínimo la siguiente información: Nombre de la entidad contratante, el contratista, el objeto, el valor, el plazo y el cumplimiento satisfactorio del contrato (calificaciones de excelente, bueno o recibido a satisfacción ó expresiones similares). La certificación debe contener el nombre, el cargo, la dirección y el teléfono de quien las expida.

En caso de certificaciones de contratos ejecutados como integrante de una Unión Temporal o Consorcio, se deberá discriminar el porcentaje de participación del Proponente en el mismo.

En todo caso, el Proponente podrá presentar en la propuesta, documentos como contratos, actas de terminación o liquidación, en los cuales se pueda inferir la información requerida por la Entidad, para efectos de la verificación de la experiencia mínima requerida en este Pliego de Condiciones.

Para tal efecto el Proponente deberá diligenciar el Anexo No. 9 Relación de experiencia del Proponente.

En caso de propuestas presentadas por Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de la experiencia específica, se tendrán en cuenta las certificaciones en conjunto, las cuales deben cumplir con lo requerido en el presente numeral.

En caso de discrepancia entre la información contenida en las certificaciones de cumplimiento y en el Anexo No. 9 Relación de Experiencia del Proponente, prevalecerá la consignada en las certificaciones aportadas en la propuesta.

La Entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los Proponentes. Si se advierten discrepancias entre esta información y lo establecido por la entidad contratante, el Proponente incurrirá en causal de rechazo.

El Proponente que no acredite la experiencia general y específica y el cumplimiento mínimo requerido en las certificaciones, incurrirá en causal de rechazo, siempre y cuando el Proponente no haya subsanado lo requerido por la Entidad, dentro del plazo dado para el efecto.



En caso que sean presentadas más de tres (3) certificaciones de experiencia, se tomarán las tres (3) primeras presentadas en orden ascendente de foliación dentro de su propuesta, para dar cumplimiento a las exigencias establecidas en este numeral del pliego de condiciones.

5.9.3.3. Personal Mínimo del Servicio (Diligenciar Anexo No. 8)

El ICETEX requiere para el desarrollo del proyecto de atención al usuario, un personal mínimo, el cual se encuentra incluido dentro del recurso humano exigido en las especificaciones técnicas del proceso de selección, Anexo No. 8 del presente Pliego de Condiciones.

El Proponente deberá presentar debidamente diligenciada y suscrita por el Representante Legal y bajo la gravedad del juramento una manifestación expresa con la cual se compromete a suministrar el personal requerido de acuerdo con el perfil, formación y experiencia establecida en el Anexo No. 8 (Diligenciar Formato).

Esta manifestación del compromiso adquirido por el Proponente servirá de base al supervisor del contrato designado para que al inicio del contrato y durante su ejecución, verifique el cumplimiento por parte del contratista el perfil, formación académica y experiencia solicitando los soportes para ello (hojas de vida, certificaciones de experiencia, actas de grado, etc.) al momento de la suscripción del acta de inicio del contrato.

5.9.4. Requisitos de Orden Económico

El Proponente, deberá presentar su propuesta económica, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas y tecnológicas establecidas del presente documento.

La propuesta económica debe expresarse en pesos, en Moneda Legal Colombiana. Para lo cual el Proponente deberá diligenciar en su totalidad el Anexo No. 10 Propuesta Económica de acuerdo con las vigencias allí estipuladas, por lo tanto serán rechazadas aquellas propuestas que superen el presupuesto total de este proceso de selección, así como el asignado para cada una de las vigencias que contempla este proceso de selección para los años 2013, 2014 y 2015.

El Proponente debe indicar en el Anexo No. 10 Propuesta Económica, los valores unitarios ofrecidos para cada ítem. En caso de presentarse errores aritméticos en la determinación del valor total de la propuesta económica que superen el 1% del valor de la propuesta, ésta será rechazada.

Para que sea válida la corrección, las tachaduras, borrones o enmendaduras deberán acompañarse de la salvedad correspondiente, mediante confirmación con la firma del Proponente. En caso contrario, se tomará como válido el texto original. Las enmendaduras de precios que aparezcan en la propuesta, deberán confirmarse con nota al margen y firma del Proponente.

Si existiere discrepancia entre cifras y textos, se dará prelación a los textos.

El Proponente deberá indicar el valor de cada uno de los ítems requeridos en este documento, para los treinta y un (31) meses del plazo de ejecución del contrato (años 2013, 2014 y 2015). Para el efecto deberá diligenciar el Anexo No. 10 Propuesta Económica, en donde se discrimine el valor cotizado de cada uno de los servicios requeridos por la Entidad.



El ICETEX busca adjudicar el presente Proceso de Selección y para tal efecto, realizó el correspondiente sondeo de mercado en precios unitarios por bienes y por servicios, los precios históricos de contratos ejecutados en la Entidad, consultó contratos similares con entidades de régimen similar y tuvo en cuenta todos los impuestos que incluye la ejecución del objeto contractual, todo lo anterior con el fin de establecer el presupuesto oficial del contrato a celebrar.

Para establecer el presupuesto para las vigencias 2013, 2014 y 2015, se tuvo en cuenta además de los precios unitarios del mercado un incremento correspondiente a una proyección del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del 3% para servicios que se cancelen por número de atenciones o llamadas, y el 5.8% correspondiente al incremento del salario mínimo legal vigente, para los servicios que involucran puestos de trabajo.

Cualquier modificación que implique afectar el valor del contrato se realizará de ser viable, legal y contractualmente, previa disponibilidad presupuestal.

El valor del presente contrato comprende todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución; incluye entre otros los gastos de administración, salarios y prestaciones sociales del personal, incrementos salariales y prestacionales, desplazamiento y transporte del equipo de trabajo del Proponente Adjudicatario, honorarios, asesorías en actividades objeto del contrato, impuestos a cargo del Proponente Adjudicatario, las deducciones a que haya lugar y en general, todo costo en que incurra el Proponente Adjudicatario para la ejecución del objeto del contrato; por consiguiente, ICETEX no reconocerá valor alguno por reajustes efectuados por el Proponente Adjudicatario por concepto de costos, gastos, actividades adicionales que aquel requiera para ejecutar el contrato y que fueron previsibles al momento de presentación de su oferta. Se entenderá que todos los impuestos y deducciones generales del contrato corren por cuenta del Proponente Adjudicatario.

La propuesta económica del Proponente debe incluir el IVA e indicarlo claramente. Si no se indica en la propuesta este valor, ICETEX lo entenderá incluido dentro del valor total de la oferta y así lo aceptará el Proponente.

ICETEX, no reconocerá ningún reajuste de precios durante la vigencia del contrato, diferentes a los señalados, en los cuales se ejecutará el mismo. Los errores y omisiones de estos precios, serán responsabilidad exclusiva del Proponente.

Si ICETEX al realizar la suma de los valores incluidos en la propuesta, encuentra que esta no corresponde a la cifra total de la misma, el Proponente aceptará como valor de su oferta la cifra que obtenga ICETEX.

El Proponente que no presente oferta económica para la totalidad de los ítems contemplados en el Anexo No. 10 Propuesta Económica, incurrirá en causal de rechazo.

El Proponente Adjudicatario pagará todos los impuestos, derechos, tasas y similares que se deriven del contrato y por lo tanto, la omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

El Proponente debe incluir y calcular dentro de los costos de su propuesta entre otros los siguientes factores:

- Nomina.

- Equipos.
- Hardware.
- Software.
- Canales de comunicación.
- Capacitación.
- Uniformes.
- Papelería.
- Supervisión.
- Envío de correspondencia.
- Los demás requeridos en el capítulo IV Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio, para el correcto desarrollo de la operación.

De acuerdo con lo anterior, los Proponentes deberán presentar opciones de precio unitario con IVA incluido, que incluyan los costos directos e indirectos generados a partir de la operación y que se encuentren dentro de los valores estándar del mercado; estas propuestas de valor unitario deben ser planteadas de acuerdo con las siguientes metodologías:

CANAL DE ATENCION PERSONALIZADA

- 1,5 SMMLV
- Para las 5 principales ciudades se solicitan 50 atenciones diarias por analista como productividad mínima por puesto de trabajo, a partir de 2013 las atenciones aumentan anualmente en un 4% según históricos y el precio debe tener un incremento anual a partir de 2013 del 5.8% en el componente salarial y el 3% para los costos operacionales restantes.
- Las 20 ciudades restantes tienen asignado un puesto de trabajo mensual, con los incrementos anteriormente mencionados.
- Así mismo, se solicitan 6 asesores, con el objetivo de orientar al público y realizar charlas masivas en las 5 principales ciudades (en Bogotá se requieren 2 asesores por el volumen de público); a partir de 2013 se deben tener en cuenta los incrementos anteriormente mencionados. Se hace énfasis en que estos seis (6) analistas no requieren un puesto de trabajo, motivo por el cual el costo unitario de estos seis (6) asesores debe ser menor que el de un asesor en ventanilla.

CANAL DE ATENCIÓN CONTACT CENTER

- 1,5 SMMLV
- El canal de Contact Center se paga por llamada atendida, la proyección de llamadas tiene un incremento a partir del 2013 del 5% anual según históricos, el incremento del valor por llamada a partir de 2013 es de 4.5% promedio, teniendo en cuenta 3% anual de IPC y 5.8% anual de SMMLV.

IVR (AUDIORESPUESTA)

- El IVR se paga por llamada atendida, la proyección de llamadas tiene un incremento a partir del 2013 del 5% anual según históricos, el incremento del valor por llamada a partir de 2013 debe tener un incremento del 3% anual correspondiente a la proyección del IPC.

CANAL DE ATENCIÓN ESCRITA

- 2 SMMLV
- Para el canal de atención escrita se solicitan 8 atenciones diarias por analista como productividad mínima por puesto de trabajo, las atenciones aumentan anualmente a partir de 2013 en un 4% según históricos y el precio debe tener un incremento anual a partir de 2013 del 5.8% en el componente salarial y el 3% para los costos operacionales restantes.

CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

- 1,5 SMMLV
- Para el canal de atención virtual se solicitan 65 atenciones diarias por analista como productividad mínima por puesto de trabajo, las atenciones aumentan anualmente a partir de 2013 en un 5% según históricos, el precio debe tener un incremento anual a partir de 2013 del 5.8% en el componente salarial y el 3% para los costos operacionales restantes.

CANAL DE ATENCIÓN PBX

- 1 SMMLV
- Para el canal de atención PBX se solicitan 4 puestos de trabajo, el precio debe tener un incremento anual a partir de 2013 del 5.8% en el componente salarial y el 3% para los costos operacionales restantes.

CANAL DE ATENCIÓN GRANDES CLIENTES

- 3.53 SMMLV
- Para el canal de atención de Grandes Clientes se solicitan 17 puestos de trabajo para los años 2012 y 2013 con un aumento a 18 puestos de trabajo para los años 2014 y 19 puestos de trabajo para 2015, las atenciones aumentan anualmente a partir de 2013 en un 4% según históricos y el precio debe tener un incremento anual a partir de 2013 del 5.8% en el componente salarial y el 3% para los costos operacionales restantes.

CANAL DE ATENCIÓN CHAT

- 1,5 SMMLV

- Para el canal de Chat se solicitan 55 atenciones diarias por analista como productividad mínima por puesto de trabajo, las atenciones aumentan anualmente a partir de 2013 en un 5% según históricos, el precio debe tener un incremento anual a partir de 2013 del 5.8% en el componente salarial y el 3% para los costos operacionales restantes.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables.

En este sentido, es de obligatorio cumplimiento para el Proponente Adjudicatario el pago de los salarios establecidos por ICETEX en el presente Pliego de Condiciones. De igual manera, el índice base de cotización (IBC) para los aportes parafiscales debe ser liquidado sobre el pago total del salario, establecido por ICETEX.

Es de obligatorio cumplimiento por parte de los Proponentes presentar su propuesta económica en los formatos contenidos en el (Anexo No. 10 Propuesta Económica). Así mismo, en el numeral Justificación, Conveniencia y Oportunidad del Proceso de Selección, se presenta la proyección de la cuantificación del servicio por canal para los 31 meses que dura la operación, de manera que los Proponentes puedan consultar la proyección mensual si así lo estiman conveniente. De otra parte, los Proponentes deberán tener en cuenta el lugar físico donde estarán ubicados los agentes y/o asesores por canal.

5.9.4.1. Validez de la propuesta económica

Tres (3) meses contados a partir de la fecha de cierre del plazo para la presentación de las propuestas y la apertura de las mismas, incluidas las prórrogas si las hubiere.

5.10. RECHAZO DE LAS PROPUESTAS

Serán causales de rechazo de las propuestas, las siguientes:

- a) No adjuntar la carta de presentación de la propuesta, o la presentación de la carta sin firma, o firmada por persona distinta al Representante Legal del Proponente o a quien estatutariamente tenga la facultad de comprometer al Proponente.
- b) Presentación de varias propuestas por el mismo Proponente, por si o por interpuesta persona (en Consorcio, Unión Temporal o individualmente).
- c) La no acreditación por las personas jurídicas Proponentes que su objeto social le permite desarrollar el objeto del Proceso de Selección o que el término de duración no sea superior al de la vigencia del contrato y un (1) año más. En caso de Consorcio o Unión Temporal, la no acreditación por lo menos de uno de sus integrantes, de que su objeto social les permite desarrollar el objeto del Proceso de Selección o que el término de duración no sea superior al de la vigencia del contrato y un (1) año más.
- d) La limitación de facultades del Representante Legal para presentar propuesta y suscribir el contrato.

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

- e) Encontrarse el Proponente incurso en alguna de las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades de que trata el artículo 8 de la Ley 80 de 1993, el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y Manual de Contratación de ICETEX.
- f) La no conformación del Consorcio o Unión Temporal con anterioridad a la presentación de la propuesta o la no presentación del documento que acredite su conformación. También constituye causal de rechazo no expresar en el documento de conformación del Consorcio o de Unión Temporal que su término de duración o el de sus integrantes no será inferior a la vigencia del contrato y un año (1) año más.
- g) No señalar las reglas básicas que regulen las relaciones de los consorciados o unidos temporalmente, o no fijar el porcentaje de participación de cada uno de los integrantes o no designar representante del Consorcio o Unión Temporal o la extralimitación de funciones de este en los términos de este Pliego de Condiciones.
- h) Cuando la persona natural o jurídica Proponente o los integrantes del Consorcio o la Unión Temporal no acrediten estar debidamente inscritos en la Cámara de Comercio, o cuando la fecha de expedición del certificado respectivo sea superior a treinta (30) días y no se haya subsanado el documento a pesar del requerimiento que en tal sentido haga ICETEX o si en el aportado no consta que la persona natural o jurídica se constituyó con anticipación a la fecha de la presentación de la propuesta o no consta que su vigencia es igual a la duración del contrato y un año (1) año más.
- i) Cuando el Proponente o su Representante Legal en caso de personas jurídicas, o cualquier integrante de Consorcios o Uniones Temporales o su Representante Legal se encuentren reportados en el boletín de responsables fiscales.
- j) No acreditar la debida constitución de apoderado en Colombia y la suficiencia de las facultades a él otorgadas por parte de las Sociedades Extranjeras Proponentes, de acuerdo con lo exigido en el pliego o cuando el término de duración de sus facultades no abarca hasta la constitución de la sucursal en Colombia.
- k) La no presentación del poder, cuando la propuesta sea presentada a través de apoderado.
- l) Los Proponentes que no estén inscritos en el Registro Único de Tributario (RUT), al momento de presentar la propuesta.
- m) Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijadas para el cierre del proceso o haya sido enviada por correo ordinario o certificado, correo electrónico o fax, o entregada en oficina o dependencia diferente a la indicada en el Pliego de Condiciones.
- n) Cuando se presente la propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición o modalidad que represente un condicionamiento de la propuesta para la adjudicación del Proceso de Selección.
- o) Cuando el Proponente se encuentre incurso en alguna de las causales de disolución o liquidación de sociedades.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

- p) Cuando no se presente la Garantía de Seriedad de la Propuesta, o no se presente el certificado de modificación de la misma, pese al requerimiento de ICETEX o presentarlo extemporáneamente.
- q) El no encontrarse al día en el pago de aportes parafiscales al momento del cierre del presente Proceso de Selección.
- r) Cuando se compruebe que al Proponente o a uno de los integrantes de las diversas formas de asociación que presente propuesta se le declaró la caducidad administrativa de algún contrato celebrado con anterioridad, mediante acto administrativo en firme, durante los últimos cinco (5) años, contados a partir de la presentación de la propuesta.
- s) Cuando la propuesta no cumpla con los indicadores financieros mínimos establecidos en el presente Pliego de Condiciones.
- t) Cuando no presente los estados financieros debidamente certificados y dictaminados dentro del término señalado por ICETEX a pesar de haber sido requerido por ella, o cuando el dictamen sea negativo o cuando se hayan presentado con salvedades que tengan relación o incidencia respecto de la propuesta presentada de conformidad con lo estipulado en la Ley 222 de 1995.
- u) Cuando no se presente la propuesta económica o esta supere el presupuesto total asignado para este proceso de selección o el dispuesto para cada una de las vigencias 2013, 2014 y 2015 que contempla esta contratación.
- v) Cuando no diligencia en su totalidad el formato No. 17 Verificación Requisitos Técnicos y Tecnológicos.
- w) Cuando se compruebe que la información suministrada por el Proponente o los documentos allegados no coincidan con la realidad o sean contradictorios en los aspectos jurídicos, financieros, económicos o técnicos.
- x) Cuando no se presenten las certificaciones que acrediten la experiencia del Proponente, exigida como requisito de verificación o habilitante en el Presente Pliego a pesar de habersele requerido o no se demuestre la experiencia exigida.
- y) Cuando el Proponente no incluya dentro de su propuesta el plan tanto de capacitación como de empalme de las actividades preoperativas.
- z) Cuando el Proponente habiendo sido requerido por ICETEX no allegue los documentos, información o aclaraciones solicitadas, sin las cuales no sea posible valorar objetivamente y en condiciones de igualdad las propuestas. Pero en ningún caso podrá subsanarse la falta de capacidad para presentar la propuesta ni acreditarse circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso.
- aa) Cuando se presenten propuestas parciales o alternativas.



- bb)** Cuando se compruebe confabulación entre un Proponente y funcionarios de ICETEX y/o con otros Proponentes para influir en la evaluación de las propuestas y/o en la decisión de adjudicación que tome la administración.
- cc)** Cuando se compruebe que un Proponente ejerció alguna influencia sobre el proceso de evaluación de las propuestas o sobre la decisión de adjudicación de ICETEX.
- dd)** Cuando ICETEX establezca por cualquier medio que el Proponente 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.



CAPITULO VI

6. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

6.1. COMITÉ EVALUADOR Y PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

De conformidad con lo señalado en el Artículo 14 del Acuerdo No. 007 del 22 de febrero de 2008, la Presidente o la Secretaria General de ICETEX designarán un Comité evaluador compuesto por un número impar de miembros, quienes analizarán las propuestas con arreglo a los principios señalados en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

El Comité Evaluador podrá solicitar a cada Proponente las aclaraciones que considere necesarias. Las aclaraciones que rinda el Proponente no podrán modificar la propuesta presentada.

El Comité deliberará con la asistencia de todos sus miembros. Las decisiones serán tomadas por mayoría, y constarán en un acta que deberá ser aprobada al finalizar la sesión correspondiente.

El Comité Evaluador presentará a la Secretaría General el acta para que, una vez haya sido objeto de examen conjunto por ésta y por el Comité Evaluador, la Secretaría elabore el informe de evaluación de los aspectos técnicos y económicos de las propuestas presentadas, el cual será publicado en la página Web de ICETEX www.icetex.gov.co, por un término de tres (3) días hábiles, de acuerdo con las fechas señaladas en el cronograma de la presente Selección Pública (ver Anexo No. 6), para que los Proponentes, durante dicho término, presenten sus observaciones por escrito en la Secretaría General de ICETEX, ubicada en la Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 8°, de la Ciudad de Bogotá D.C.

Los Proponentes, cuyas propuestas hayan sido objeto de observaciones, podrán contestar tales observaciones en un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir de la publicación en la página Web de ICETEX de la respectiva observación. Los Proponentes no podrán adicionar ni modificar sus propuestas.

La Secretaría General recibirá observaciones de los Proponentes, y con base en el Informe del Comité Evaluador producirá conjuntamente con éste un informe final en los términos del artículo 9° del Acuerdo No. 007 del 22 de febrero de 2008, en el cual se recomendará al Representante Legal de ICETEX, la no adjudicación del contrato o la adjudicación al Proponente seleccionado.

El informe final incluirá un pronunciamiento sobre las observaciones planteadas a las propuestas y las respuestas a ellas, y la decisión sobre la adjudicación del contrato.

6.2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS HABILITANTES

Esta verificación tiene por objeto estudiar, analizar y comprobar que los Proponentes cumplan con los requisitos mínimos de participación establecidos en los Capítulos III y IV, así como con la presentación de los documentos de orden legal, financiero y técnico establecidos en el Capítulo V del presente Pliego de Condiciones.

Esta verificación no tendrá puntaje pues se trata de requisitos de participación que habilitan o descalifican las propuestas.

Todos y cada uno de los documentos exigidos en este Pliego de Condiciones son obligatorios para los Proponentes y para cada una de las firmas que conforman la Unión Temporal o el Consorcio, en caso de propuestas conjuntas.

Serán hábiles las propuestas que cumplan con la totalidad de los requisitos jurídicos, técnicos y financieros mínimos de participación señalados en los Capítulos III y IV con la presentación de los documentos señalados en el Capítulo V de este Pliego de Condiciones y adendas, si las hubiere.

6.3. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Una vez el Comité Evaluador verifique el cumplimiento de los requisitos jurídicos, técnicos y financieros habilitantes procederá a la evaluación de las propuestas que cumplan con la totalidad de exigencias establecidas en el presente Pliego de Condiciones y asignará el puntaje que corresponda a cada propuesta habilitada, de acuerdo con lo señalado en el presente numeral y de acuerdo con la siguiente ponderación:

Criterios de Evaluación	Puntuación
1. Criterios de Evaluación Técnica	60 Puntos
a) Años de Experiencia Específica.	12 Puntos
b) Sistema de información y/o aplicativo que permita virtualización del servicio.	12 Puntos
c) Satisfacción del cliente.	12 Puntos
d) Facturación mínima requerida.	12 Puntos
e) Histórico de niveles de servicio.	12 Puntos
2. Criterios de Evaluación Económica	30 Puntos
3. Apoyo a la Industria Nacional.	10 Puntos
PUNTAJE TOTAL.	100 Puntos

6.3.1. Criterios de Evaluación Técnica (60 Puntos)

En este criterio se ponderará criterios de orden técnico que permita darle prioridad a la calidad del servicio de atención al usuario de acuerdo con los requerimientos de la Entidad. Para ello se otorgará el puntaje descrito bajo los parámetros señalados en el presente numeral.

6.3.1.1. Años de Experiencia Específica (12 Puntos)

Este factor de evaluación otorga puntaje a aquellos Proponentes que demuestren experiencia específica en los canales de atención Contact Center, atención Personalizada y atención Escrita.

Para la evaluación de este factor, se tendrán en cuenta las mismas certificaciones aportadas para cumplir con la experiencia específica según lo establecido en el numeral 5.9.3.2 de este Pliego de Condiciones.

En este sentido, el Proponente deberá presentar debidamente diligenciadas y suscritas por el Representante Legal o por la entidad contratante, cada una de las certificaciones de los contratos según el Anexo No. 12-1, en donde se especifiquen los canales y el número de años de experiencia específica que demuestra tener en las mismas.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

Para el otorgamiento de puntaje, se sumaran los años de experiencia específica en los canales de atención Contact Center o atención Personalizada o atención Escrita, demostrados en los contratos aportados.

Como mínimo, se debe demostrar experiencia específica en dos de los canales de atención Contact Center o atención Personalizada o atención Escrita; en caso de no demostrar experiencia específica como mínimo en dos canales de los antes mencionados el Proponente no tendrá puntaje en este criterio.

El total de años demostrado en los documentos aportados, deberá ser consignado en la siguiente tabla, la cual debe ser entregada con la propuesta y junto con el anexo No. 12-1.

CERTIFICACIÓN 1	
CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS
1	Atención Contact Center
2	Atención Personalizada
3	Atención Escrita
TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 1	
0	
CERTIFICACIÓN 2	
CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS
1	Atención Contact Center
2	Atención Personalizada
3	Atención Escrita
TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 2	
0	
CERTIFICACIÓN 3	
CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS
1	Atención Contact Center
2	Atención Personalizada
3	Atención Escrita
TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 3	
0	

La sumatoria total de los años de experiencia, se puntuará de acuerdo con la siguiente escala:

Años de Experiencia Canales Contact Center, atención Personalizada y atención Escrita	Puntuación
10 o más años de experiencia	12 Puntos
Desde de 7 y menos 10 años de experiencia	8 Puntos
Desde 2 y menos 7 años de experiencia	4 Puntos
Menos de 2 años experiencia	0 Puntos

En caso de certificaciones de contratos ejecutados como integrante de una Unión Temporal o Consorcio, se deberá discriminar el porcentaje de participación del Proponente en el mismo, caso en el cual para el otorgamiento de puntaje se ponderaran los años de experiencia específica de manera proporcional al porcentaje de participación del Proponente en la Unión Temporal o Consorcio.



La Entidad durante la etapa de evaluación de las propuestas, se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los Proponentes con el diligenciamiento del Anexo No. 12-1 y la tabla de certificaciones, para lo cual podrá requerir al Proponente la presentación de documentos tales como certificaciones, copias de contratos, actas de recibo a satisfacción, actas de liquidación u otros que permitan constatar la información suministrada.

6.3.1.2. Sistema de Información y/o Aplicativo que Permita Virtualización del Servicio (12 Puntos)

Con el fin de obtener el puntaje asignado en este criterio, el Proponente deberá presentar e implementar un sistema de información y/o aplicativo (Hardware y/o Software) que notifique al usuario cuando se ha generado respuesta de fondo a su solicitud en el proceso de atención escrita.

Este sistema de información y/o aplicativo (hardware y/o software) debe notificar por lo menos un promedio mensual de 3700 respuestas de fondo emitidas por el canal de atención escrita; a cada usuario que radicó y tuvo respuesta de fondo se le debe enviar mínimo un mensaje de notificación de la respuesta de fondo emitida, dicho sistema debe permitir la medición y la cuantificación de los contactos realizados.

No obstante, el volumen de respuestas de fondo mensual varía de acuerdo con la temporalidad que presenta la operación de ICETEX, a continuación se presenta el histórico de respuestas de fondo del canal de atención escrita desde enero de 2011:

Histórico respuestas de Fondo Canal de Atención Escrita	
ene-11	3411
feb-11	2680
mar-11	5232
abr-11	3572
may-11	5058
jun-11	4362
jul-11	4237
ago-11	5225
sep-11	3672
oct-11	2931
nov-11	3374
dic-11	4305
ene-12	4908
feb-12	5028
mar-12	3572
abr-12	2441
may-12	2365
jun-12	2342
jul-12	2477
Promedio	3747

El sistema de información y/o aplicativo (Hardware y/o Software) requerido es:

- Sistema de notificación de respuestas de fondo a casos o solicitudes emitidas por el canal de atención escrita vía mensaje de texto (sms).

Para la evaluación de este factor, el Proponente deberá presentar debidamente diligenciada y suscrita bajo la gravedad del juramento por el Representante Legal, la manifestación donde se compromete implementar y cumplir con el sistema de información y/o aplicativo (Hardware y/o Software) ofrecido y con el envío del número mínimo de contactos requeridos, durante el periodo de ejecución del contrato según el Anexo No. 12-2.

Este criterio se calificara de acuerdo con la siguiente ponderación:

Sistema de Información Propuesto	Puntuación
Compromiso de Implementación del Sistema de Información y/o Aplicativo.	12 Puntos
No Presentación y/o No Compromiso de Implementación del Sistema de Información y/o Aplicativo.	0 puntos

El Proponente que resulte Adjudicatario, pondrá al servicio de la operación el sistema de información y/o aplicativo (Hardware y/o Software), por el cual obtuvo puntuación, en forma permanente y durante todo el periodo de ejecución del contrato. De igual forma esta gestión será objeto de supervisión y presentación de informes que permitan confirmar resultados sobre la gestión realizada, dicha manifestación del compromiso adquirido por el Proponente, servirá de base a la supervisión del contrato, para determinar factores de cumplimiento del contrato.

Para la implementación y puesta en marcha de este sistema, el Proponente Adjudicatario contará con un mes calendario contado a partir del acta de iniciación del contrato; es decir, la verificación del cumplimiento de este ofrecimiento empezara a ser objeto de control por parte del supervisor del contrato a partir del segundo mes del contrato. En todo caso, la prestación de este servicio se realizara durante 30 meses, de acuerdo con el tiempo de ejecución del contrato.

En todo caso la Entidad de acuerdo con sus políticas de atención al usuario, podrá a través del supervisor del contrato reservarse el derecho de implementar o no el sistema de información y/o aplicativo (Hardware y Software) ofrecido por el Proponente durante la ejecución del servicio.

6.3.1.3. Satisfacción del Cliente (12 Puntos)

Mediante este factor de calificación se pretende evaluar la calidad del servicio y satisfacción del cliente en el canal de atención Personalizada ó en el canal Contact Center, lo cual se verificará sobre los contratos que el Proponente presente para el cumplimiento de la experiencia específica según lo exigido en el numeral 5.9.3.2 de este Pliego de Condiciones; pero en ningún caso, podrá presentar encuestas para ambos canales, debiendo seleccionar solo uno.

Para ello el Proponente deberá presentar el informe de la encuesta de Satisfacción del Cliente realizada por el contratante, correspondiente al último año en el cual prestó el servicio en el respectivo contrato. En caso de no contar con esta encuesta, el contratante debe indicarlo en la certificación y en su lugar presentar el nivel de satisfacción certificado por el contratante.

No obstante, si se presenta más de una encuesta de satisfacción en el canal seleccionado, se procederá a realizar promedio aritmético para obtener el puntaje total del criterio calificado.

El índice de satisfacción para cada contrato presentado, deberá indicarse en el Anexo No. 12-3.

La ponderación de este factor se realizará de la siguiente manera:

Satisfacción	Puntuación
Satisfacción igual o mayor a 80%	12 Puntos
Satisfacción menor a 80%%	0 Puntos

Se entiende por satisfacción del servicio igual o mayor a 80%, la sumatoria de los porcentajes de percepción del servicio considerados como excelente, muy bueno, bueno, satisfactorio u otras expresiones o acepciones similares.

Para realizar el promedio aritmético, se sumara el porcentaje demostrado en cada certificación, dividido por el número de certificaciones de contratos presentados así:

$$SC = \frac{PC_1 + PC_2 + PC_3}{\text{Número de Certificaciones Presentadas}}$$

Donde:

SC= Puntaje satisfacción al cliente.

PC_n = Porcentaje demostrado en cada certificación.

La entidad puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

Si el Proponente no presenta y/o no tiene certificaciones o el nivel de satisfacción del cliente, no tendrá puntuación.

6.3.1.4. Facturación Mínima Requerida (12 Puntos)

Para la evaluación de este factor, el Proponente deberá presentar su Estado de Pérdidas y Ganancias del año 2011, donde se verificará en Ingresos Operacionales el rubro de ventas relacionadas con el servicio de atención al cliente o al usuario, este debe ser certificado de acuerdo con el Anexo No. 12-4, las cuales se calificarán de acuerdo con la siguiente tabla:

Facturación	Puntuación	
Ventas operacionales anuales (Año 2011)	Si es menor que \$5.500.000.000.	0 puntos
	Si está entre \$5.500.000.000 y \$9.000.000.000.	6 puntos
	Si es mayor que \$9.000.000.000.	12 puntos

En los casos en que en el Estado de Pérdidas y Ganancias del año 2011 no se encuentre discriminado en el valor de los ingresos operaciones el rubro de ventas relacionadas con el servicio de atención al cliente o al usuario, el Proponente deberá presentar certificación suscrita por el Revisor Fiscal en el caso que legalmente lo tenga o por el Representante Legal si no lo hubiere, en donde se discrimine dicho valor.

Para los casos de facturación en moneda extranjera, los estados financieros se deben presentar en pesos colombianos a la tasa de cambio representativa del mercado correspondiente a 31 de diciembre de 2011, lo cual deberá ser certificado por escrito y firmado por el Representante Legal o por el Revisor Fiscal.

En el evento que el Proponente se presente como Unión Temporal, Consorcio o cualquier otra forma de asociación, el puntaje se asignará de manera proporcional al porcentaje de participación de los miembros que acrediten el cumplimiento de este factor de evaluación.

6.3.1.5. Histórico de Niveles de Servicio (12 Puntos)

Para la evaluación de este factor, el Proponente deberá presentar diligenciado en su totalidad y suscrito por la Entidad contratante el Anexo No.12-5, por cada contrato certificado, donde se evidencien los indicadores de niveles de servicio pactados entre las partes, ya sea a la firma del contrato o durante la ejecución del mismo, así como el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en dichos contratos.

Para obtener el mayor puntaje en este criterio, el proponente podrá presentar una de las siguientes opciones:

1. Una (1) certificación que incluya los tres (3) canales y además cumpla con los niveles de servicio pactados con el Contratante, ó
2. Hasta tres (3) certificaciones en las cuales se evidencia el cumplimiento de los tres (3) canales verificadas las tres (3) certificaciones en conjunto, y además cumplan con los niveles de servicio pactados con el contratante.

En caso de que el proponente presente más de una certificación con tres (3) canales y que además cumpla con los niveles de servicio pactados con el Contratante, deberá indicar en su propuesta la certificación que deberá tomarse en cuenta para obtener puntaje en este criterio de evaluación.

En caso de no indicar qué certificación será objeto de evaluación, se tomará la primera que se encuentre presentada en su propuesta en orden ascendente de foliación de la misma.

Para efectos de verificar el cumplimiento de los canales y los niveles de servicio, el evaluador diligenciará las casillas de la siguiente tabla, según cada certificación aportada:

Canal	Niveles de servicio	Formula General ó indicadores	No. de Certificaciones a evaluar		
			1	2	3
Contact Center	Nivel de Servicio	X% de las llamadas deben ser atendidas antes de X Segundos.			
Personalizada	Tiempo de Promedio de Espera en Sala	Máximo X minutos promedio de espera.			
Escrita	Tiempo de Respuesta	X% de las raditaciones mensuales deben tener respuesta de fondo dentro de los tiempos establecidos en el C.C.A.			

Para efecto de la evaluación de este criterio, se aplicará siguiente tabla:

Nivel de Servicio	Puntuación
Cumplió el nivel de servicio requerido en tres (3) canales.	12 Puntos
Cumplió el nivel de servicio requerido en dos (2) canales.	8 Puntos
Cumplió el nivel de servicio requerido en un (1) canal.	4 Puntos
Cuando no cumpla con el indicador contractual o cuando no presente ningún canal	0 Puntos

6.3.2. Criterios para la Evaluación Económica (30 Puntos)

La evaluación económica se desarrollará con base en la media geométrica calculada a partir de la raíz n-ésima del producto de todos los costos totales estimados por los distintos Proponentes incluyendo dentro del cálculo el presupuesto oficial de la Entidad.

La fórmula es:

$$\text{Media Geométrica} = \text{MG} = \sqrt[n]{(a_1 * a_2 * \dots * a_n)} = (a_1 * a_2 * \dots * a_n)^{1/n}$$

La evaluación económica tendrá un máximo nivel de puntuación equivalente a 30 puntos del total de la calificación y se calificará de conformidad a la escala que se muestra a continuación:

Porcentaje sobre costo total promedio	Ponderación
Hasta 96% de MG	5
Desde 96,01% y hasta 97% de MG	10
Desde 97,01% y hasta 98% de MG	15
Desde 98,01% y hasta 99% de MG	25
Desde 99,01% y hasta 100% de MG	30
Desde 100,01% y hasta 101% de MG	10
Mayor a 101,01% de MG	5

Toda la información que reporte el Proponente, debe estar sustentada en documentos escritos, cuya autenticidad y precisión podrán ser verificadas.

6.3.3. Criterios de Apoyo a la Industria Nacional (10 Puntos)

En concordancia con lo ordenado mediante la Ley No 816 de 2003, ofertas nacionales o extranjeras que incorporen componente 100% colombiano en los servicios profesionales ofrecidos (Director y equipo de trabajo para la presente selección).

Apoyo a la Industria Nacional (10 puntos de calificación): En los términos de la ley 816 de 2003 “por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la Contratación Pública”, ICETEX asignará el siguiente puntaje:

Procedencia del Personal	Puntuación
Proponente que oferte servicios con el 100% de personal nacional	10 Puntos
Proponente que oferte servicios con personal nacional y extranjero	7 Puntos
Proponente que oferte servicios con personal extranjero	3 Puntos



Para la evaluación del apoyo a la industria nacional, ley 816 de 2003, el Proponente deberá presentar debidamente diligenciada y suscrita bajo la gravedad del juramento por el Representante Legal, una manifestación expresa de apoyo a la industria nacional, estableciendo el porcentaje que ofrece de personal de origen nacional o extranjero (Anexo No. 11).

6.3.4. Calificación Total

La calificación total obtenida por cada uno de los Proponentes, será el resultado de la sumatoria de las calificaciones parciales en cada uno de los aspectos calificados es decir, la suma del puntaje obtenido por capacidad técnica, evaluación económica y apoyo a la industria nacional.

6.3.5. Puntaje Mínimo de Adjudicación

El puntaje mínimo que debe obtener un Proponente para ser objeto de adjudicación de esta Selección Pública es de Sesenta (60) PUNTOS.

6.3.6. Criterios de Desempate

Una vez concluido el proceso de verificación y de evaluación y cumplidos todos los requisitos de ley, se procederá a la adjudicación del Proceso de Selección a las propuestas que haya obtenido el mayor puntaje.

Se entenderá que hay empate entre dos propuestas y Proponentes, cuando hayan obtenido igual puntaje. En el caso de empate entre los Proponentes habilitados, la adjudicación se resolverá en el siguiente orden:

- Al Proponente que haya acreditado mayor puntaje en la evaluación técnica.
- Al Proponente que haya acreditado mayor puntaje en la evaluación económica.
- Si subsiste el empate, se seleccionará el Proponente que acredite que su origen es nacional.
- Si continua el empate se dirimirá mediante sorteo por el sistema de balotas que se realizará en el lugar que designe la Entidad en la ciudad de Bogotá.

CAPÍTULO VII

7. ANÁLISIS DE RIESGOS

Se precisa que salvo las situaciones específicamente mencionados en el presente Pliego de Condiciones y como principio general, el Proponente Adjudicatario como experto de negocio y como especialista, asumirá los efectos económicos de todas aquellos sucesos previsibles y de normal ocurrencia para las actividades que son objeto de la presente contratación. Por lo tanto, deberá asumir los riesgos asociados a su tipo de actividad ordinaria que sean previsibles, así mismo, asumirá aquellos riesgos propios de su actividad empresarial y de persona natural o jurídica que tiene que cumplir con determinadas cargas y deberes frente al Estado y la sociedad. En consecuencia, solo procederán reclamaciones por hechos o circunstancias imprevisibles no asignadas al contratista en la presente distribución de riesgos de la contratación, por tanto ICETEX no estará obligada a reconocimiento económico alguno ni a ofrecer garantía que permita eliminar, prevenir o mitigar los efectos de los riesgos asumidos por el Proponente Adjudicatario.

Sólo en el evento que se demuestre por parte del Proponente Adjudicatario pérdida por la ocurrencia de situaciones imprevistas que no sean imputables a él, y se acepte tal situación por ICETEX, se procederá al restablecimiento del equilibrio de la ecuación económica del contrato.

Una vez elaborados los estudios previos de la contratación, se establecieron los riesgos que se encuentran discriminados y asignados en el Anexo No. 21 de este Pliego de Condiciones.

CAPÍTULO VIII

8. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO

8.1. TIPO DE CONTRATO

Contrato de Outsourcing para prestación de servicios.

8.2. OBJETO DEL CONTRATO

Contratar por Outsourcing la prestación de los servicios especializados para la atención de los usuarios de ICETEX a nivel nacional.

8.3. VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será el valor señalado en la propuesta del Proponente Adjudicatario, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), para lo cual la Entidad cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No.CDP VF-2012-014 del 12 de septiembre de 2012 para las vigencias futuras 2013, 2014 y 2015.

8.4. FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

El ICETEX cancelará el valor del contrato en mensualidades vencidas, previa presentación de la factura correspondiente conforme al servicio efectivamente prestado, de acuerdo a los valores unitarios establecidos en la propuesta, en el pliego de condiciones y/o en el contrato, por cada uno de los bienes y servicios, acompañada del acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato. Los pagos se harán mediante transferencia electrónica a la cuenta que el Proponente Adjudicatario determine para tal fin, previa presentación de la certificación expedida por su Revisor Fiscal o Representante Legal, en la que certifique que se encuentra al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral en Pensión y Salud, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX N°007 del 22 de febrero de 2008, acompañados del acta de recibo a satisfacción de los productos y/o entregables definidos por la Supervisión del contrato.

8.5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo total del contrato será de TREINTA Y UN (31) MESES, contados a partir de la orden de inicio que imparta para el efecto el ICETEX, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

8.6. OBLIGACIONES DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO:

- Acreditar, de conformidad con lo señalado en el literal d) del artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX N° 007 del 22 de febrero de 2008, el cumplimiento del pago mensual de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Cajas de Compensación Familiar, mediante certificación expedida por el Representante Legal o revisor fiscal según el caso.

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

- Cuando el Proponente sea Consorcio o Unión Temporal, cada una de las personas naturales o jurídicas que lo integran, deberán certificar que se encuentran en cumplimiento de la anterior obligación, al momento de presentar la propuesta.
- No aparecer, el Proponente (persona natural o jurídica) y/o su representante reportado en el último Boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República, de conformidad con lo exigido por el artículo 60 de la Ley 610 de 2000.
- El Proponente Adjudicatario deberá implementar previo al inicio de la ejecución del contrato un sistema de reporte de información de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego de Condiciones.
- El Proponente Adjudicatario debe responder por los perjuicios y detrimentos patrimoniales derivados de la operación y el manejo de las claves transaccionales; lo anterior, mediante una póliza de cumplimiento.
- El Proponente Adjudicatario debe tener una póliza de responsabilidad civil extracontractual.
- Firmar el Acta de Inicio dentro del día hábil siguiente a la legalización y perfeccionamiento del contrato.
- El Proponente Adjudicatario se obliga a cumplir con la entrega de la operación al finalizar el contrato de acuerdo con las condiciones y parámetros establecidos en el numeral 4.20.
- Al finalizar el plazo del contrato el Proponente Adjudicatario se obliga con ICETEX a dejar en uso el Sistema de Información bajo los parámetros de uso y soporte contractuales, en estado óptimo de operación e implementado en su última versión y sin cargo para ICETEX de pagos adicionales; lo anterior, durante hasta la firma del acta de liquidación del contrato.

8.6.1. Durante la Ejecución del Contrato

- Suministrar toda la información y documentación requerida en el Pliego de Condiciones como obligaciones posteriores a la aceptación de la propuesta.
- Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, de acuerdo con las obligaciones y requisitos contenidos en la propuesta presentada y en el Pliego de Condiciones.
- Ejecutar el objeto del contrato derivado de este proceso en el plazo establecido, independiente de cualquier factor que se pueda generar en esta etapa.
- Cumplir con el objeto del presente contrato, bajo la coordinación y control del Supervisor.
- Suscribir con el personal que prestará el servicio materia de este Proceso de Selección un anexo al contrato laboral o de prestación de servicios, en donde se incluya un acuerdo de confidencialidad de la información y uso de la marca ICETEX que por razones de su gestión manejará durante la ejecución del contrato.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

- Responder por el pago de los impuestos que cause la legalización y ejecución del contrato.
- Responder por todo daño que se cause a bienes, al personal que se utilice y a terceros en la ejecución del contrato.
- Mantener la información técnica del proyecto en absoluta reserva de conformidad con el acuerdo de confidencialidad suscrito entre las partes.
- Coordinar reuniones de seguimiento con ICETEX y con la supervisión del contrato.
- Informar cualquier retraso, inconveniente, y cambio en el personal, y presentar plan de corrección.
- Cumplir con todos los requerimientos legales de contratación con sus empleados.
- Presentar los informes de seguimiento exigidos por el supervisor o por ICETEX.
- Constituir, para la ejecución del contrato, la garantía única exigida en el presente contrato y presentarla a la Secretaría General, para su aprobación; igualmente el Proponente Adjudicatario se obliga a pagar todos los costos necesarios para la ejecución de la garantía tales como deducibles y a restablecer el valor de la garantía cuando este se haya visto reducido por razón de las reclamaciones efectuadas por la comisión. De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, el Proponente Adjudicatario deberá ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso.
- Cumplir todas las obligaciones contempladas en el Pliego de Condiciones, en la propuesta y en el presente contrato y sus anexos, a su costa y riesgo, así como responder frente a ICETEX por la ejecución eficiente y oportuna de las actividades objeto de este contrato.
- Obrar con buena fe, evitando dilaciones e inconvenientes que puedan presentarse durante la ejecución del contrato.
- No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho.
- Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo. La periodicidad y demás requisitos de los informes que deberá presentar el Proponente Adjudicatario durante la ejecución del contrato serán establecidos por el supervisor del contrato durante la ejecución del mismo.
- Las demás establecidas en el Pliego de Condiciones y las que solicite ICETEX que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento y ejecución del presente contrato, los Pliegos de Condiciones y con lo ofrecido en su propuesta.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

- Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para responder las llamadas de entrada en la línea local y nacional, contemplando el crecimiento en los momentos pico de la operación.
- Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para atención electrónica de requerimientos contemplando el crecimiento para los momentos pico de la operación.
- Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para atender la ventanilla de atención personalizada.
- Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para la gestión de correspondencia, contemplando el crecimiento para los momentos pico de la operación.
- Garantizar de manera permanente el número de personas requeridas para la atención de segundo nivel contemplando el crecimiento para los momentos pico de la operación.
- Garantizar de manera permanente un IVR transaccional a través del cual se puedan enrutar las llamadas de personas naturales y las llamadas de personas jurídicas, así como el servicio de audiorespuesta.
- Garantizar la trazabilidad de las llamadas que hacen transacciones en el IVR.
- Proporcionarle a la Entidad acceso al aplicativo que le permita el monitoreo remoto, así como escuchar en tiempo real las llamadas que están siendo contestadas por los asesores.
- Garantizar la transferencia de llamadas del PBX de la Entidad a las líneas de atención al ciudadano y viceversa.
- Grabar la totalidad de las llamadas de entrada y de salida y poner ese material a disposición de la Entidad cuando se le solicite.
- Garantizar de manera permanente el tiempo promedio de conversación.
- Garantizar que el nivel de servicio para la atención de llamadas de personas jurídicas que solicitan comunicación con el asesor.
- Garantizar que el nivel de servicio para la atención de llamadas de personas naturales que solicitan comunicación con el asesor.
- Garantizar que el umbral de espera para las llamadas que solicitan comunicación con el asesor.

8.6.2. Obligaciones Sociales y Laborales

- El Proponente Adjudicatario resultará obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en cada momento en materia laboral, de Seguridad Social, de Seguridad, Higiene y Salud en el trabajo, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente.



- El Proponente Adjudicatario asumirá, a título exclusivo, el carácter de patrono o empresario respecto del personal que emplee para la ejecución del servicio, y se comprometerá y obligará a cumplir exacta y directamente cuantas obligaciones y derechos sean consecuencia y se deriven de dicha condición, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los salarios, cuotas de la Seguridad Social, accidentes de trabajo, Mutualismo Laboral, etc., así como todas y cualesquiera obligaciones sociales que imponga la legislación vigente en cada momento al patrono o empresario, comprometiéndose igualmente el Proponente Adjudicatario a, en su caso, exigir el cumplimiento de idénticas obligaciones por parte del subcontratista respecto de su personal.
- A este respecto, los Operadores, quedarán al margen de la relaciones entre el Proponente Adjudicatario y el referido personal, garantizando el Proponente Adjudicatario a los Operadores absoluta indemnidad por cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones con su personal, y, en su caso, con el del subcontratista. No obstante lo anterior, si el Proponente Adjudicatario incumpliera dichos compromisos, y de su incumplimiento pudiera derivarse alguna responsabilidad para los Operadores, el Proponente Adjudicatario quedará obligado a resarcir el importe de dichas responsabilidades, incluidos cualesquiera gastos y/o costes judiciales que ocasionare la defensa de los Operadores.
- En especial, el Proponente Adjudicatario se comprometerá a cumplir todas las obligaciones establecidas en la legislación de la Seguridad Social vigente en cada momento y a facilitar a los Operadores, cuantos documentos éstos le soliciten al objeto de comprobar el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones. A los efectos anteriormente reseñados el Proponente Adjudicatario presentará por escrito con carácter trimestral a los Operadores certificación negativa por descubiertos emitida por la Tesorería General de la Seguridad Social u organismo similar, según corresponda.

8.7. GARANTÍA DEL CONTRATO

EL CONTRATISTA constituirá una garantía expedida en “**FORMATO ENTRE PARTICULARES**” en favor del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” –ICETEX- NIT. 899.999.035-7** con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que ampare los siguientes riesgos:

- **CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato, por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia que cubra el plazo del mismo y cuatro (4) meses más.
- **CALIDAD DEL SERVICIO:** Deberá garantizar la calidad del servicio contratado, conforme a las especificaciones y requisitos mínimos de la propuesta y del contrato, por el veinte por ciento (20%) del valor total del mismo con una vigencia igual al plazo del contrato y cuatro (4) meses más.
- **PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES.** Deberá garantizar el pago de los salarios y prestaciones sociales del personal utilizado para la prestación del servicio por el diez por ciento (10%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo del mismo y tres (3) años más.



- Adicionalmente, EL CONTRATISTA deberá constituir póliza de **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL** que cubra el riesgo de daños causados a terceros con la ejecución del contrato por valor no inferior al veinte (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo del mismo.

Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual que contemple como mínimo las siguientes coberturas:

- Predios, labores y operaciones
- Responsabilidad civil patronal
- Contratistas y subcontratistas
- Responsabilidad civil cruzada
- Gastos médicos incluyendo personal del asegurado
- Lucro cesante para los terceros afectados

En la póliza deberá figurar:

- Tomador: Contratista
- Asegurado: Contratista y/o ICETEX
- Beneficiario: ICETEX y/o terceros afectados

Valor asegurado: Deberá ser como mínimo la suma de \$ 2.000.000.000.

Vigencia: Igual al plazo de ejecución del contrato.

8.8. CLÁUSULA PENAL MORATORIA

En caso de retardo o incumplimiento de las obligaciones parte del CONTRATISTA, éste pagará a título de pena el 1.0 % del valor del contrato, por cada día de retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, sin que el monto total exceda del 10 % del valor total del contrato. El procedimiento para la imposición de las multas será el establecido en el artículo 24 del Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008 y por el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

8.9. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

En caso de presentarse grave incumplimiento de las obligaciones por parte del CONTRATISTA que afecten el normal desarrollo del contrato o que lleven a la paralización del servicio contratado **EL CONTRATISTA** se constituirá en deudor de **ICETEX**, por la suma correspondiente treinta por ciento (30%) del valor total del contrato, suma que se pacta desde ahora como tasación anticipada de los perjuicios que por el incumplimiento del CONTRATISTA se le causen a **ICETEX**.

8.10. SUPERVISIÓN O INTERVENTORÍA

El contrato será objeto de supervisión o de interventoría ya sea de manera externa o interna a través de los funcionarios que para el efecto sean designados por la Presidenta de ICETEX.

- **Funciones de la Supervisión o Interventoría**

Serán funciones del Supervisor o Interventor, para la vigilancia del contrato objeto de la presente Selección Pública, las señaladas en el artículo 23 del Manual de Contratación de ICETEX (Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008).

8.11. MULTAS

En el contrato se pactarán multas de acuerdo con lo señalado en el artículo 24 del Manual de Contratación de ICETEX (Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008).

8.12. IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES

El Proponente Adjudicatario deberá cancelar los impuestos, tasas y contribuciones nacionales, departamentales y municipales, que se generen de la ejecución del contrato.

8.13. MODIFICACIONES AL CONTRATO

ICETEX podrá acordar con el Proponente Adjudicatario las modificaciones que estime convenientes y necesarias mientras se trate de elementos accidentales del contrato. Las modificaciones deberán justificarse en forma expresa y previa.

El contrato podrá ser objeto de adiciones que no superen el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato.

Cuando la modificación o adición implique un costo adicional, ICETEX apropiará los recursos necesarios antes de la suscripción del documento respectivo.

8.14. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

En el acta de liquidación constará el porcentaje del objeto contractual ejecutado, el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las partes, y los saldos a favor de las partes si los hubiere. También se determinarán los acuerdos, conciliaciones y transacciones a que llegaren las partes para poner fin a las divergencias presentadas y, si es del caso, se declararán a paz y salvo.

Si no se logra un acuerdo en relación con la liquidación, ICETEX podrá efectuar una constancia de terminación y liquidación unilateral del contrato.

8.15. EXCLUSIÓN LABORAL

El contrato no generará ninguna vinculación laboral entre ICETEX y EL CONTRATISTA ni entre ICETEX y los dependientes del CONTRATISTA. En consecuencia, ni EL CONTRATISTA ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna a ICETEX. Por lo tanto, ICETEX sólo contrae la obligación de pagar el precio convenido, ya que son a cargo del CONTRATISTA todos los gastos que ocasione el cumplimiento de las obligaciones que por el contrato adquiere, incluyendo el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones a sus trabajadores.

8.16. CESIÓN DEL CONTRATO

EL CONTRATISTA no podrá ceder los derechos y obligaciones que se deriven del contrato, salvo autorización expresa y escrita de ICETEX.

8.17. GASTOS DEL CONTRATO

Todos los gastos que ocasione el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del **CONTRATISTA**. ICETEX podrá entonces rechazar los servicios que no reúnan la calidad requerida en el contrato.

8.18. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO

Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato mediante la suscripción de un acta donde conste tal evento, sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de la suspensión.

8.19. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES

Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente.

8.20. PLAN DE CONTINGENCIA

El Plan de Contingencia, debe contener las medidas técnicas, humanas y organizacionales, necesarias para garantizar la correcta ejecución del objeto contractual y la continuidad y las operaciones del Proponente Adjudicatario, en caso de presentarse causas de fuerza mayor o caso fortuito. Dicho plan debe ser previsto aplicando los tres subplanes, que se describen a continuación: Cada plan determina las contramedidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier amenaza:

- El plan de respaldo. Contempla las contramedidas preventivas antes de que se materialice una amenaza. Su finalidad es evitar dicha materialización.
- plan de emergencia. Contempla las contramedidas necesarias durante la materialización de una amenaza, o inmediatamente después. Su finalidad es mitigar los efectos adversos de la amenaza. y,
- El plan de recuperación. Contempla las medidas necesarias después de materializada y controlada la amenaza. Su finalidad es restaurar el estado de las cosas tal y como se encontraban antes de la materialización de la amenaza.

Por otra parte, el plan de contingencia no debe limitarse a estas medidas organizativas. También debe expresar claramente:

- Qué recursos materiales son necesarios
- Qué personas están implicadas en el cumplimiento del plan.

- Cuáles son las responsabilidades concretas de esas personas y su rol dentro del plan y,
- Qué protocolos de actuación deben seguir y cómo son.

8.21. CONFIDENCIALIDAD

EL CONTRATISTA, con la suscripción del presente contrato, se compromete a guardar estricta reserva y secreto en relación a la información confidencial que se suministre con ocasión de este contrato o durante su ejecución y hasta su liquidación. En tal sentido, deberá entenderse por "información confidencial" toda la información que ICETEX, le suministre, en desarrollo del objeto contractual.

PARÁGRAFO PRIMERO: Que no podrá ser considerada como confidencial la información que sea susceptible de ser conocida mediante la utilización de canales regulares y legales de información ni la información que sea de público conocimiento.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Que de no ser así, se presume que toda información intercambiada entre las partes es confidencial, y debe adecuarse a lo establecido en el presente contrato, salvo que ICETEX, exprese lo contrario.

PARÁGRAFO TERCERO: Que de conformidad con lo señalado en esta Cláusula, la información confidencial que sea recibida por el CONTRATISTA, será exclusiva y únicamente utilizada para los fines para los cuales fue suministrada y no podrá ser revelada a terceros salvo autorización expresa de la parte que suministró la información.

8.22. MULTAS Y PROCEDIMIENTO PREVIO PARA SU IMPOSICIÓN

De acuerdo con lo señalado en el artículo 24 del Manual de Contratación de ICETEX (Acuerdo No.007 de 2008) en concordancia con el Artículo 86 de la ley 1474 de 2011, el cobro de la penal moratoria y la penal pecuniaria acordadas en este contrato se harán efectivas, previo al cumplimiento del procedimiento señalado en el artículo 24 del Manual de Contratación de ICETEX, así:

- Un requerimiento escrito al CONTRATISTA indicando las obligaciones incumplidas y las pruebas del incumplimiento. De dicho escrito se enviará copia al Garante del contrato, si fuere el caso.
- EL CONTRATISTA tendrá un término de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del requerimiento, para que presente por escrito sus descargos y las pruebas que considere necesarias.
- Recibidos los descargos, ICETEX, previa evaluación por parte de la Oficina Asesora Jurídica, decidirá sobre la imposición de la multa. La decisión será comunicada al CONTRATISTA.
- ICETEX requerirá al CONTRATISTA para el pago de la multa en un término máximo de diez (10) días hábiles desde el recibo de la comunicación referida en el numeral anterior; si no realiza el pago, EL CONTRATISTA acepta y autoriza de forma expresa e irrevocable al ICETEX con la suscripción de este contrato, para efectuar el o los correspondientes descuentos del pago que tenga pendiente, el valor de la multa. En caso que no existan pagos pendientes, o los pagos que adeude ICETEX al CONTRATISTA no



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

cubran la suma impuesta a título de multa, ICETEX solicitará al CONTRATISTA o al garante el pago de la multa, con cargo al amparo de cumplimiento.

Dado en Bogotá D. C., el día

MARTA LUCÍA VILLEGAS BOTERO
Presidenta del ICETEX

VoB: María Eugenia Méndez Munar – Secretaria General
Andrés Felipe Murillo Restrepo
Revisó : Ingrid Marcela Garavito Urrea – Coordinadora Grupo de Contratación/
Andrés Felipe Murillo Restrepo – Jefe Oficina Comercial y Mercadeo
Proyectó: Constanza Parra López – Profesional Especializado Oficina Comercial y Mercadeo
Jorge Eduardo Bonilla – Profesional Oficina Comercial y Mercadeo
Fernando Alberto González Vásquez – Abogado Grupo de Contratación



ANEXO No. 1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

BOGOTÁ D. C.,

Señores

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PÉREZ" -ICETEX-

REF.: SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 de 2012

El(los) suscrito(s), actuando en nombre y representación de _____ ofrece (mos)
XX y declara (mos):

1. Que tengo(tenemos) poder y/o representación legal para firmar y presentar esta **Propuesta** y, en consecuencia, que esta **Propuesta** y el **Contrato** que llegare a celebrarse en caso de **Adjudicación**, comprometo totalmente a la(s) persona(s) jurídica(s) que legalmente represento.
2. Que ninguna otra persona o Entidad, diferente a las aquí nombradas, tiene participación en esta oferta o en el **Contrato** que será el resultado de este proceso de selección y que, por lo tanto, solamente los firmantes están vinculados a dicha oferta.
3. Que hemos estudiado, conocemos, entendemos y aceptamos el contenido de todos los documentos que hacen parte del **Pliego de Condiciones** de la **SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012** y sus **Anexos**, así como de todas las adendas a los pliegos de condiciones, (_____), y demás condiciones e informaciones necesarias para la presentación de esta **Propuesta**, y aceptamos totalmente todos los requerimientos, obligaciones y derechos establecidos en dichos **Pliegos** y documentos.
4. Que renunciamos a cualquier reclamación por ignorancia o errónea interpretación de los documentos del presente proceso de selección.
5. Que reconocemos la responsabilidad que nos concierne en el sentido de conocer técnicamente las características y especificaciones de los productos y servicios que nos obligamos a producir y prestar y asumimos la responsabilidad que se deriva de la obligación de haber realizado todas las evaluaciones e indagaciones necesarias para presentar la **Propuesta**, sobre un examen cuidadoso de las características del negocio, de conformidad con lo previsto en el **Pliego de Condiciones**.
6. Que aceptamos y reconocemos que cualquier omisión en la que hayamos podido incurrir y que pueda influir en nuestra **Propuesta**, no nos eximirá de la obligación de asumir las responsabilidades que nos lleguen a corresponder como futuros contratistas y renunciamos a cualquier reclamación, reembolso o ajuste de cualquier naturaleza o situación que surja y no haya sido contemplada por nosotros en razón de nuestra falta de diligencia en la obtención de la información.
7. Que nuestra **Propuesta** básica cumple con todos y cada uno de los requerimientos y condiciones establecidos en los documentos de la **Selección Pública del Contratista**, sin incluir excepción o condicionamiento alguno para la **Adjudicación**.
8. Que no existe ninguna falsedad en nuestra **Propuesta** y que asumimos total responsabilidad frente al **ICETEX** cuando los datos suministrados sean falsos o contrarios a la realidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Penal y demás normas concordantes.



9. Que la información suministrada con nuestra **Propuesta** no fija condiciones artificialmente bajas con el propósito de obtener la **Adjudicación del Contrato**.
10. Que con la presentación de la propuesta nos comprometemos a cumplir **TODOS** los requerimientos descritos en el presente pliego de condiciones.
11. Que aceptamos y autorizamos al **ICETEX** para que verifique la información aportada con nuestra **Propuesta**.
12. En la eventualidad de que nos sea Adjudicatario el **Contrato**, nos obligamos incondicional y solidariamente a:
- Firmar y ejecutar el **Contrato**, en los términos y condiciones previstos en el **Pliego de Condiciones** de la **SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 DE 2012**, en la minuta del **Contrato** y en sus **Anexos**.
 - Asumir todas las obligaciones emanadas de nuestra **Propuesta** y de la **Adjudicación** hasta la efectiva suscripción del **Contrato**.
 - Cumplir dentro de los plazos fijados en el **Pliego de Condiciones** y en la minuta del **Contrato** todos los trámites necesarios para la firma, legalización y ejecución del mismo.
13. Que de acuerdo con lo establecido en el **Pliego de Condiciones**, adjunto se presenta la totalidad de la documentación solicitada en el mismo.
14. Que a solicitud del **ICETEX** me(nos) obligo(amos) a suministrar cualquier información necesaria para la correcta evaluación de esta **Propuesta**.
15. Que la presente **Propuesta** consta de _____ (__) folios debidamente numerados.
16. Bajo la gravedad del juramento manifiesto (manifestamos) que:
- No me(nos) encuentro(encontramos) ni personal ni corporativamente, incurso(s) en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en el artículo 8 y 9 de la Ley 80 de 1993; el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al Numeral 1° y un inciso al Parágrafo 1° del Artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y en el Numeral 4 del Artículo 38 de la Ley 734 de 2002 y demás disposiciones legales vigentes y no me(nos) encuentro(encontramos) en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar;
 - No me(nos) encuentro(encontramos) incurso(s) en ninguna causal de disolución y/o liquidación y que no me(nos) encuentro(encontramos) adelantando un proceso de liquidación obligatoria o concordato;
 - No me(nos) encuentro(encontramos) en proceso de reestructuración según lo previsto en la Ley 1116 de 2006 y que no me(nos) encuentro(encontramos) reportados en listas del Sistema de Administración del Riesgo para el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT.

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

(iv) No me(nos) encuentro(encontramos) reportado(s) en el Boletín de Responsables Fiscales vigente, publicado por la Contraloría General de la República, de acuerdo con lo previsto en el numeral 4 del artículo 38 de la Ley 734 de 2002, en concordancia con el artículo 60 de la Ley 610 de 2000.

(v) He (hemos) cumplido con mi (nuestras) obligación(es) de aporte con los sub-sistemas de seguridad social en salud, riesgos profesionales y pensiones, así como mi (nuestras) obligaciones de aporte a las Cajas de Compensación Familiar, al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje, 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.

(vi) Que no he sido (o que ninguno de los miembros de la sociedad que represento o los miembros del Consorcio o Unión Temporal hemos sido) objeto de imposición de multas o incumplimientos dentro de los tres años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta. *(En caso de haber sido objeto de imposición de multas o incumplimiento deberá diligenciarse el siguiente cuadro:*

<i>Multa</i>			
<i>Contrato No.</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Vigencia en la que se impuso</i>	<i>Entidad que la impuso</i>

<i>Incumplimientos</i>			
<i>Contrato No.</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Vigencia en la que se impuso</i>	<i>Entidad que la impuso</i>

(vii) De conformidad con las especificaciones técnicas contempladas en el Capítulo IV del presente pliego de Condiciones de la Selección Pública del Contratista No 004 de 2012, hago constar que he leído y acepto en su TOTALIDAD cada uno de los compromisos puntualizados allí. Por lo anterior adjunto a esta propuesta todos los documentos técnicos solicitados, así como la información requerida para el proceso verificación y evaluación de la misma.

(viii) Manifiesto bajo la gravedad de juramento que los servicios ofrecidos se encuentran acordes con políticas de seguridad informática, basadas en el estándar NTC-ISO-27001, así mismo, me comprometo a cumplir con lo establecido en la Circular 052 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La información relativa al **Proponente** que podrá ser utilizada por **EL ICETEX** para todos los efectos del presente proceso de selección es la siguiente:

Nombre del **Proponente**: _____

NIT del **Proponente**: _____ Régimen: _____

Representante Legal del **Proponente**: _____

Documento de identidad del Representante Legal del **Proponente**: _____

Dirección del **Proponente**: _____ Ciudad: _____





SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

Teléfono del **Proponente**: _____
Fax del **Proponente**: _____
Correo electrónico del **Proponente**: _____



ANEXO No. 2 MODELO CONFORMACIÓN CONSORCIO

Por medio del presente escrito hacemos constar que hemos constituido el CONSORCIO _____ para participar en la Selección Pública del Contratista N°004 de 2012 que tiene por objeto seleccionar propuesta para XXXXXXXX.

Integrantes del Consorcio:

1. Nombre: _____
C.C. o NIT: _____

2. Nombre: _____
C.C. o NIT: _____

Aportes: Porcentaje (%) con el que participa cada integrante: _____

Duración: Por el plazo del contrato y un (1) año más.

Compromiso: Al conformar el Consorcio para participar en la SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA, sus integrantes se comprometen a:

1. Participar en la presentación conjunta de la propuesta, así como a suscribir el contrato.
2. Responder en forma solidaria e ilimitada por el cumplimiento total de la propuesta y de las obligaciones que se originen del contrato suscrito con EL ICETEX.
3. Responder en forma solidaria por todas las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la propuesta y del contrato.
4. No ceder su participación en el Consorcio a otro integrante del mismo.
5. No ceder su participación en el Consorcio a terceros sin la autorización previa de EL ICETEX.
6. No revocar el Consorcio durante el tiempo de duración del contrato y un (1) año más.

ORGANIZACIÓN INTERNA DEL CONSORCIO: Para la organización del Consorcio, hemos designado como Representante Legal a _____, quien tendrá las siguientes facultades:

1. _____
2. _____
3. _____

Para constancia se firma el presente documento en _____, a los _____ (____) días del mes de _____ de _____.

NOMBRES Y FIRMAS: _____

NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo, su contenido podrá ser variado por los PROPONENTES.

ANEXO No. 3 MODELO CONFORMACIÓN UNIÓN TEMPORAL

Por medio del presente escrito hacemos constar que hemos constituido la UNIÓN TEMPORAL _____, para participar en la Selección Pública del Contratista N°004 de 2012, que tiene por objeto seleccionar propuesta para XXXXXXXX

Integrantes de la Unión Temporal:

1. Nombre: _____
C.C. o NIT: _____

2. Nombre: _____
C.C. o NIT: _____

Aportes: Porcentaje (%) con el que participa cada integrante: _____
_____.

Duración: Por el plazo del contrato y un (1) año más.

Compromiso: Al conformar la unión temporal para participar en la SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA, sus integrantes se comprometen a:

1. Participar en la presentación conjunta de la propuesta, así como a suscribir el contrato.
2. Responder en forma solidaria e ilimitada por el cumplimiento total de la propuesta y de las obligaciones que se originen del contrato suscrito con EL ICETEX.
3. Responder ante las sanciones por incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal.
4. No ceder su participación en la unión temporal a otro integrante de la misma.
5. No ceder su participación en la unión temporal a terceros sin la autorización previa de EL ICETEX.
6. No revocar la unión temporal durante el tiempo de duración del contrato y un (1) año más.

ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA UNIÓN TEMPORAL: Para la organización de la Unión Temporal hemos designado como Representante Legal a _____

_____, quien tendrá las siguientes facultades:

1. _____
2. _____
3. _____

Para constancia se firma el presente documento en _____, a los _____ días del mes de _____ de _____.

NOMBRES Y FIRMAS: _____

NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo. Su contenido podrá ser variado por los PROPONENTES



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

ANEXO No. 4 MODELO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARAFISCALES

LITERAL D) DEL ARTÍCULO 18 DEL ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA DEL ICETEX N° 007 DEL 22 DE FEBRERO DE 2008

Yo _____, identificado con cédula de ciudadanía No. _____, en mi calidad de _____ de la empresa _____ con NIT No. _____, bajo la gravedad del juramento manifiesto que la empresa _____ ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de expedición de la presente certificación, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con los aportes parafiscales correspondientes a todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, por lo que declaro que se encuentra a PAZ Y SALVO con las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, los Fondos de Pensiones, las Administradoras de Riesgos Profesionales -ARP-, las Caja de Compensación Familiar, el ICBF y el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.

Firma

Identificación No. _____

En calidad de: _____

Ciudad y fecha: _____

NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo. Su contenido podrá ser ajustado por los PROPONENTES.



ANEXO No. 5 PACTO DE INTEGRIDAD

El suscrito a saber _____, domiciliado en la ciudad de _____, identificado con _____ No. _____ quien obra en _____, (Escribir si obra en nombre propio o en calidad de Representante Legal de alguna persona natural, jurídica, Consorcio o Unión Temporal) y en adelante se denominará el PROPONENTE, manifiesta su voluntad de asumir de manera unilateral, el presente PACTO DE INTEGRIDAD, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERO: Que EL ICETEX adelanta el proceso de Selección Pública del Contratista No. 004 de 2012, cuyo objeto es “CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A NIVEL NACIONAL-”

SEGUNDO: Que es interés del PROPONENTE apoyar la acción del Estado Colombiano y del ICETEX para promover la cultura de la probidad y fortalecer la transparencia en los procesos de contratación.

TERCERO: Que siendo el interés del PROPONENTE participar en la SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA mencionada en el considerando primero, se encuentra dispuesto a suministrar la información propia que resulte necesaria para aportar transparencia y objetividad al proceso y en tal sentido suscribe el presente documento y asume los siguientes compromisos:

1. EL PROPONENTE no ofrecerá ni dará sobornos ni ninguna otra forma de halago a ningún funcionario público en relación con su propuesta, con el proceso de SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA, con el proceso de contratación, ni con la ejecución del contrato que pueda celebrarse como resultado de su propuesta.

2. EL PROPONENTE no permitirá que nadie, bien sea empleado suyo o un agente comisionista independiente, o un asesor o consultor lo haga en su nombre.

3. EL PROPONENTE impartirá instrucciones a todos sus empleados, agentes, asesores y a cualquiera otro representante suyo, exigiéndole el cumplimiento en todo momento de las Leyes de la República de Colombia en el presente proceso de SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA y la relación contractual que podría derivarse de ella y les impondrá las siguientes obligaciones:

No ofrecer o pagar sobornos o cualquier halago a los funcionarios del ICETEX, ni a cualquier otro servidor público o privado que pueda influir en la adjudicación de la propuesta, bien sea directa o indirectamente, ni a terceras personas que por su influencia sobre funcionarios públicos, pueda influir sobre la adjudicación de la propuesta.

No ofrecer pagos o halagos a los funcionarios del ICETEX, durante el desarrollo del contrato que se suscriba si llegase a ser elegida su propuesta.

4. EL PROPONENTE no efectuará acuerdos o realizará actos o conductas que tengan por objeto o como efecto la colusión en el presente proceso de SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA.

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

5. EL PROPONENTE se compromete a verificar toda la información, que a través de terceros deba presentar a la Entidad para efectos de este proceso de selección.
6. EL PROPONENTE asumirá la responsabilidad por el suministro de información inconsistente, imprecisa o que no corresponda a la realidad, en el presente proceso.
7. EL PROPONENTE actuará bajo los principios de la ética, la moral, las buenas costumbres, la probidad y en general bajo los principios de transparencia que rigen la contratación administrativa.
8. EL PROPONENTE asume a través de la suscripción del presente compromiso, las consecuencias previstas en este pliego de condiciones si se verificare el incumplimiento de los compromisos de integridad.
9. EL PROPONENTE manifiesta y garantiza a través de la suscripción del presente documento, que conoce y respetará las reglas establecidas en el pliego de condiciones y, en consecuencia, aceptará las decisiones que en cumplimiento del mismo tome la Administración.

En constancia de lo anterior, y como manifestación de la aceptación de los compromisos unilaterales incorporados en este pliego de condiciones, se firma el mismo en la ciudad de Bogotá, D.C., a los ___ días del mes de ____ de ____.

NOMBRE Y FIRMA DEL PROPONENTE



ANEXO No. 6 CRONOGRAMA DEL PROCESO

De conformidad con lo establecido en el Artículo 9° del Acuerdo No. 007 de 2008 “Manual de Contratación del ICETEX”, el cronograma de este proceso de selección será el siguiente:

DESCRIPCIÓN	FECHA
Aviso de Prensa	Domingo 7 de Octubre de 2012
Publicación Pliego de Condiciones	Miércoles 10 de octubre de 2012
Audiencia de aclaraciones	Martes 23 de octubre de 2012, a las 9:00 a.m., en el Auditorio del ICETEX, ubicado en la Carrera 3 No. 18 - 32, Piso 2° de Bogotá D.C.
Observaciones a los pliegos de Condiciones por parte de los interesados	Hasta el viernes 02 de noviembre de 2012, a las 5:45 pm.
Respuesta a las observaciones y adendas por parte del ICETEX	Hasta el martes 06 de noviembre de 2012.
Cierre del Proceso y Recepción de Propuestas	Viernes 09 de noviembre de 2012 a las 3:01 p.m. Las propuestas serán radicadas en el punto de radicación de correspondencia a través del aplicativo mercurio, en ICETEX ubicado en la Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 1° de Bogotá D.C.
Evaluación de las propuestas	Desde el martes 13 de noviembre hasta el martes 27 de noviembre de 2012.
Visitas por parte de ICETEX, para verificar las condiciones técnicas y tecnológicas en las sedes de los proponentes habilitados, de acuerdo con lo requerido en el Pliego de Condiciones.	Jueves 22 y viernes 23 de noviembre de 2012.
Publicación del informe de evaluación	Miércoles 28 de noviembre de 2012
Término para que los proponentes presenten observaciones al mismo por escrito en la Secretaría General	Del miércoles 28 al viernes 30 de noviembre de 2012.
Publicación consolidación observaciones efectuadas al informe de evaluación y a las propuestas presentadas	Lunes 03 de diciembre de 2012.
Término para que aquellos proponentes cuyas propuestas hayan sido objeto de observaciones efectúen respuesta por escrito a las mismas. (De ser procedente)	Del lunes 03 al martes 04 de diciembre de 2012.
Publicación del pronunciamiento de la Entidad sobre las observaciones planteadas a las propuestas, las respuestas a ellas y la decisión final de la adjudicación	Viernes 07 de diciembre de 2012.
Perfeccionamiento del contrato	Del lunes 10 al Lunes 17 de diciembre de 2012.
Empalme de la Operación	Meses de enero y febrero de 2013
Inicio de Operación	Viernes 01 de marzo de 2013

Los plazos señalados en este cronograma podrán ser objeto de modificación según criterio de ICETEX.

ANEXO No. 7 RESUMEN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS (1) (A 31 DE DICIEMBRE DE 2010)

Razón Social del oferente o del integrante del Consorcio o Unión Temporal

(Pesos Colombianos)

ACTIVO CORRIENTE	\$ _____
ACTIVO LARGO PLAZO	\$ _____
ACTIVO TOTAL	\$ _____
PASIVO CORRIENTE	\$ _____
PASIVO LARGO PLAZO	\$ _____
PASIVO TOTAL	\$ _____
PATRIMONIO	\$ _____

Los valores deben indicarse en moneda legal colombiana.

REPRESENTANTE LEGAL (Nombre y firma)

C. C. No. _____

CONTADOR PUBLICO (Nombre y firma)

C. C. No. _____

REVISOR FISCAL O CONTADOR PÚBLICO (Nombre y firma)

T. P. No. _____

Los suscritos firmantes hacemos constar que los datos consignados en el presente formulario son verídicos y nos sometemos a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 222 de 1995. Firmamos bajo la gravedad de juramento.

ANEXO No. 7. RESUMEN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS (2) (A 31 DE DICIEMBRE DE 2011)

Razón Social del Proponente o del integrante del Consorcio o Unión Temporal

(Pesos Colombianos)

INGRESOS OPERACIONALES \$ _____

COSTOS OPERACIONALES \$ _____

UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL \$ _____

GASTOS OPERACIONALES \$ _____

UTILIDAD OPERACIONAL \$ _____

INGRESOS NO OPERACIONALES \$ _____

GASTOS NO OPERACIONALES \$ _____

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS \$ _____

PROVISIONES PARA IMPUESTOS \$ _____

UTILIDAD NETA \$ _____

Los valores deben indicarse en moneda legal colombiana.

REPRESENTANTE LEGAL (Nombre y firma)

C. C. No. _____

CONTADOR PÚBLICO (Nombre y firma)

C. C. No. _____

REVISOR FISCAL O CONTADOR PÚBLICO (Nombre y firma)

T. P. No. _____

Los suscritos firmantes hacemos constar que los datos consignados en el presente formulario son verídicos y nos sometemos a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 222 de 1995. Firmamos bajo la gravedad de juramento.



ANEXO No. 8 FORMATO DE COMPROMISO PARA EL OFRECIMIENTO DEL PERSONAL
MÍNIMO REQUERIDO

El suscrito representante legal del Proponente se compromete a suministrar el Personal Mínimo requerido que se describe a continuación al momento de suscribir el acta de inicio del contrato que resulte del presente proceso de selección pública del contratista, el cual cumplirá con lo descrito en el presente formato.

PERFILES DEL PERSONAL A CARGO DEL CONTRATISTA

Los Proponentes para presentar la propuesta, deberán tener en cuenta para cada uno de los canales los siguientes perfiles, conocimientos y requisitos:

a) Front Office (Atención Contact Center, Virtual, Chat, Personalizada y PBX)

- Formación Académica:
 - Técnicos o estudiantes en programas superiores formales de cuarto semestre en adelante, de carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas, con experiencia en el manejo de clientes, campañas inbound y outbound que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con nuestros usuarios. Conocimiento en el manejo de herramientas de sistemas, que faciliten la captura de información. Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.

Para efectos del cumplimiento de la formación académica mínima exigida, se establece como equivalencia un año de experiencia general como Asesores de Servicio al Cliente por la aprobación de dos semestres en estudios superiores formales, siempre y cuando por lo menos el Asesor se encuentre cursando segundo semestre en adelante en su respectiva formación académica , situación que será verificada por el supervisor del contrato al momento del inicio de su ejecución.

- Conocimientos Específicos:
 - Conocimientos en servicio al cliente.
 - Habilidades computacionales, manejo nivel usuario de PC. (Requisito).
 - Manejo de Word, Excel nivel usuario que faciliten la captura y entrega de información (Requisito).
 - Manejo de Internet (Deseable). Debe al menos, saber navegar por la red, bajar archivos, enviar mail y adjuntar archivos.
- Habilidades Específicas
 - Capacidad para comunicarse de manera verbal y escrita utilizando un adecuado nivel de fluidez, dicción y riqueza de vocabulario. (Requisito).
 - Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.

- **Experiencia Previa**
 - Deseable experiencia en Contact Center, Atención Personalizada, Atención Virtual y Chat y Atención PBX.
 - Manejo PC nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Word, Excel nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Internet (Deseable).
 - Expectativas acorde al cargo.

b) Back Office y Atención Escrita

- **Formación Académica**
 - Tecnólogos o estudiantes en programas superiores formales de sexto semestre en adelante, en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas, con experiencia en el manejo de clientes, campañas inbound y outbound que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con nuestros usuarios. Conocimiento en el manejo de herramientas de sistemas, que faciliten la captura de información. Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.

Para efectos del cumplimiento de la formación académica mínima exigida, se establece como equivalencia un año de experiencia general como Asesores de Servicio al Cliente por la aprobación de dos semestres en estudios superiores formales, siempre y cuando por lo menos el Asesor se encuentre cursando cuarto semestre en adelante en su respectiva formación académica, situación que será verificada por el supervisor del contrato al momento del inicio de su ejecución.

- **Conocimientos Específicos**
 - Conocimientos en servicio al cliente y back office.
 - Habilidades computacionales, manejo nivel usuario de PC. (Requisito).
 - Manejo de Word, Excel nivel usuario que faciliten la captura y entrega de información (Requisito).
 - Manejo de Internet (Deseable). Debe al menos, saber navegar por la red, bajar archivos, enviar mail y adjuntar archivos.
- **Habilidades Específicas**
 - Capacidad para comunicarse de manera verbal y escrita utilizando un adecuado nivel de fluidez, dicción y riqueza de vocabulario. (Requisito).
 - Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.
- **Experiencia Previa**
 - Deseable experiencia en canales de atención escrita y back office.
 - Manejo PC nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Word, Excel nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Internet (Deseable).
 - Expectativas acorde al cargo.

c) Atención Grandes Clientes

- Formación Académica
 - Profesionales graduados en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas, con experiencia en el manejo de clientes, campañas back office que supere niveles óptimos de expresión oral y escrito para la correcta respuesta a nuestros usuarios. Conocimiento en el manejo de herramientas de sistemas, que faciliten el análisis de información. Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.
- Conocimientos Específicos
 - Conocimientos en servicio al cliente y back office.
 - Habilidades computacionales, manejo nivel usuario de PC. (Requisito).
 - Manejo de Word, Excel nivel usuario que faciliten la captura y entrega de información (Requisito).
 - Manejo de Internet (Deseable). Debe al menos, saber navegar por la red, bajar archivos, enviar mail y adjuntar archivos.
- Habilidades Específicas
 - Capacidad para comunicarse de manera verbal y escrita utilizando un adecuado nivel de fluidez, dicción y riqueza de vocabulario. (Requisito).
 - Con características de personalidad con alta tolerancia al manejo de inconformidades, con alta actitud de servicio al cliente y competencias en el manejo de las comunicaciones efectivas.
- Experiencia Previa
 - Deseable experiencia en canales de atención escrita y back office.
 - Manejo PC nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Word, Excel nivel usuario (Requisito).
 - Manejo de Internet (Deseable).
 - Expectativas acorde al cargo.

Independientemente del perfil requerido por parte de los agentes, asesores y personal que los coordina y dirige, quienes tengan Contacto con el público, deben tener habilidades y competencias en el manejo de relaciones interpersonales.

De otra parte los Proponentes deberán prever el equipo humano administrativo-directivo adicional, que requiera el proyecto para su pertinente desempeño y relacionarlo en su propuesta.

PERFILES DE LOS CARGOS DE ESTRUCTURA

- **Monitor de calidad:** Estudiantes universitarios de sexto semestre en adelante de carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas con habilidad para hablar en público; trabajo en equipo, bajo presión, manejo de grupos, manejo y análisis de indicadores, conocimientos en Excel. Responsable del monitoreo y seguimiento de calidad del equipo de trabajo. Para efectos del cumplimiento de la formación académica mínima exigida, se establece como equivalencia un año de experiencia como monitor de calidad en procesos de atención al cliente por la aprobación de dos

semestres en carreras universitarias, siempre y cuando por lo menos el Monitor de Calidad se encuentre cursando cuarto semestre en adelante en su respectiva carrera universitaria.

- **Formador:** Estudiantes universitarios de sexto semestre en adelante de carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas con habilidad para hablar en público; trabajo en equipo, bajo presión, manejo de grupos, manejo y análisis de indicadores, conocimientos en Excel. Responsable de capacitación y actualización permanente del conocimiento del equipo.
- **Abogado:** Estudiantes universitarios de Derecho de octavo semestre en adelante con experiencia en atención y servicio al cliente en procesos PQR, experiencia en la relación y trato de clientes corporativos, con capacidad de análisis y seguimiento de casos, redacción y sustentación de derechos de petición, recursos de ley, tutelas y demás acciones que puedan ser interpuestas a la Entidad; buena expresión oral y escrita, presentación de informes y dominio de herramientas de Windows.
- **Coordinador:** Estudiantes universitarios de octavo semestre en adelante de carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas con experiencia en el manejo de equipos de trabajo, experiencia en el trato a los clientes, que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con nuestros clientes. Persona con capacidad de análisis de datos, indicadores y presentación de informes. Dominio de herramientas de Windows. Persona responsable, con características en su personalidad de alta tolerancia al trabajo bajo presión y con alta actitud de servicio al cliente, manejo de grupos de trabajo y liderazgo.
- **Líderes canal de atención Personalizada a nivel nacional:** Estudiantes universitarios de octavo semestre en adelante en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas, con experiencia como líder de canales de atención personalizada de por lo menos un año, manejo de equipos de trabajo, experiencia en el trato a los clientes, que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con nuestros clientes. Persona con capacidad de análisis de datos, indicadores y presentación de informes. Dominio de herramientas de Windows. Persona responsable, con características en su personalidad de alta tolerancia al trabajo bajo presión y con alta actitud de servicio al cliente, manejo de grupos de trabajo y liderazgo. Para efectos del cumplimiento de la formación académica mínima exigida, se establece como equivalencia un año adicional de experiencia como Líder en procesos de servicio al cliente por la aprobación de dos semestres en carreras universitarias, siempre y cuando por lo menos el Líder de canal se encuentre cursando sexto semestre en adelante en su respectiva carrera universitaria.
- **Responsable de cuenta:** Profesionales graduados en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas, deseable con especialización en áreas afines, con experiencia en el manejo de equipos de trabajo, experiencia en el trato de clientes, que supere niveles óptimos de expresión oral para el correcto relacionamiento con nuestros clientes. Persona con capacidad de análisis de datos, indicadores y presentación de informes. Dominio de herramientas de Windows. Persona responsable, con características en su personalidad de alta tolerancia al trabajo bajo presión y con alta actitud de servicio al cliente. Persona con capacidad de realizar seguimiento a indicadores y grupos de trabajo y garantizar su cumplimiento, manejo de grupos de trabajo y liderazgo.

En todos los casos, el Proponente Adjudicatario se obliga a que las relaciones laborales con sus subordinados se realicen dentro del marco laboral vigente, incluyendo los pagos obligatorios que se deban hacer al régimen de seguridad social, en la cuantía y porcentaje que determina la ley.



El Proponente Adjudicatario incorporará al proyecto bajo su responsabilidad, el número de personas que estime necesarios para el cumplimiento del objeto del presente Proceso de Selección de la siguiente manera:

- **Estructura por asesor:**

En función de la complejidad de cada canal de atención se puede requerir un determinado dimensionamiento del personal de estructura que apoya el trabajo del asesor.

De cara a la experiencia obtenida por el usuario, a continuación se plantea los rangos de estructura del centro ideal, de cara a garantizar los estándares de calidad necesarios de la Entidad. La estructura planteada por el Proponente en la oferta debe ajustarse a estos estándares:

- Máximo 20 asesores por coordinador.
- Máximo 50 asesores por formador.
- Máximo 50 asesores por monitor de calidad.
- Máximo 200 agentes por responsable de cuenta.
- Para el canal de Atención Personalizada se exige un líder en cada oficina de las principales ciudades a nivel nacional. Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín.

En cada canal de atención debe ser de estricto cumplimiento el indicador fijado (Máximo de asesores). Se realizarán auditorías mensuales sobre el cumplimiento del mismo.

- **Rotación y ausentismo**

El Proponente Adjudicatario debe medir y gestionar la rotación y el ausentismo de los asesores en cada canal de atención. Su periodicidad de medición será mensual aunque se deben ejecutar de manera diaria planes de acción que garanticen que estos indicadores no afecten el objetivo propuesto para el normal desenvolvimiento del servicio de atención.

Adicionalmente, el Proponente Adjudicatario deberá dotar a sus asesores y/o agentes de uniformes así:

Suministro de uniformes		
Atención Contact Center.	Camiseta tipo polo de colores institucionales (Azul y Blanco).	Dos camisetas semestrales.
Atención Virtual.	Camiseta tipo polo de colores institucionales (Azul y Blanco).	Dos camisetas semestrales.
Atención Escrita	Camiseta tipo polo de colores institucionales (Azul y Blanco).	Dos camisetas semestrales.
Atención Personalizada.	Uniforme completo (hombres y mujeres) de colores institucionales (Azul, Blanco y Gris). Una vez definido el proveedor de la dotación, el Proponente Adjudicatario deberá presentar la propuesta con tres opciones de dotación para validar la calidad y definir el más acorde con los parámetros de la Entidad.	Dos conjuntos, Cinco camisas, tres corbatas (Hombres) y tres pañoletas (Mujeres); semestrales.

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

Suministro de uniformes		
Atención PBX.	Uniforme completo (hombres y mujeres) de colores institucionales (Azul, Blanco y Gris). Una vez definido el proveedor de la dotación, el Proponente Adjudicatario debera presentar la propuesta con tres opciones de dotación para validar la calidad y definir el más acorde con los parámetros de la Entidad.	Dos conjuntos, Cinco camisas, tres corbatas (Hombres) y tres pañoletas (Mujeres); semestraes.
Atención Grandes Clientes.	Uniforme completo (hombres y mujeres) de colores institucionales (Azul, Blanco y Gris). Una vez definido el proveedor de la dotación, el Proponente Adjudicatario debera presentar la propuesta con tres opciones de dotación para validar la calidad y definir el más acorde con los parámetros de la Entidad.	Dos conjuntos, Cinco camisas, tres corbatas (Hombres) y tres pañoletas (Mujeres); semestraes.

El Proponente Adjudicatario de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1346 de 2009 en sus Artículos 40 y 90, deberá capacitar al personal vinculado al contrato, en temas relacionados con la atención de personas en condiciones especiales, garantizando como mínimo la interpretación y respuesta de sus requerimientos.

Atentamente,

Firma del Representante Legal del Proponente
C.C. _____ de _____
Nombres y apellidos del Representante Legal.

ANEXO No. 9 RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE

(Debe ser soportado con las certificaciones)

NOMBRE PROPONENTE: _____		NOMBRE CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL: _____				
FECHA: _____		PARTICIPACIÓN %: _____				
CONTRATOS CON LOS CUALES ACREDITA EXPERIENCIA		FECHA INICIACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBJETO	CUMPLIMIENTO	MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN
CONTRATANTE	VALOR					
TOTAL						

EN EL CASO DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS EN UNIÓN TEMPORAL, SE DEBERÁ INDICAR LA PARTICIPACIÓN DE LA FIRMA EN PORCENTAJE (%) **ANEXAR CERTIFICACIONES EN ORIGINAL O FOTOCOPIA.**

Atentamente,

Nombre del Proponente

Firma del Representante Legal del Proponente

Identificación No. _____

Ciudad y fecha: _____

ANEXO No. 10 PROPUESTA ECONÓMICA

TABLA 1 PROPUESTA ECONOMICA CONTACT CENTER					
PAGO POR LLAMADA					
AÑO 2013					
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	VR ATENCIÓN SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR ATENCIÓN IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Marzo	39468				\$ -
Abril	30935				\$ -
Mayo	45273				\$ -
Junio	60717				\$ -
Julio	53394				\$ -
Agosto	40024				\$ -
Septiembre	33189				\$ -
Octubre	36386				\$ -
Noviembre	54688				\$ -
Diciembre	57666				\$ -
TOTAL	451740	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2014					
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	VR ATENCIÓN SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR ATENCIÓN IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Enero	66980				\$ -
Febrero	41123				\$ -
Marzo	41442				\$ -
Abril	32482				\$ -
Mayo	47537				\$ -
Junio	63753				\$ -
Julio	56064				\$ -
Agosto	42025				\$ -
Septiembre	34848				\$ -
Octubre	38205				\$ -
Noviembre	57423				\$ -
Diciembre	60550				\$ -
TOTAL	582432	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2015					
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	VR ATENCIÓN SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR ATENCIÓN IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Enero	70329				\$ -
Febrero	43180				\$ -
Marzo	43514				\$ -
Abril	34106				\$ -
Mayo	49914				\$ -
Junio	66940				\$ -
Julio	58867				\$ -
Agosto	44127				\$ -
Septiembre	36590				\$ -
TOTAL	447567	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

TABLA 2 PROPUESTA ECONOMICA IVR					
PAGO POR LLAMADA					
AÑO 2013					
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	VR ATENCIÓN SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR ATENCIÓN IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Marzo	13604				\$ -
Abril	5097				\$ -
Mayo	9143				\$ -
Junio	10444				\$ -
Julio	8170				\$ -
Agosto	4579				\$ -
Septiembre	3777				\$ -
Octubre	5163				\$ -
Noviembre	8639				\$ -
Diciembre	7334				\$ -
TOTAL	75950	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2014					
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	VR ATENCIÓN SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR ATENCIÓN IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Enero	21576				\$ -
Febrero	16695				\$ -
Marzo	14284				\$ -
Abril	5352				\$ -
Mayo	9600				\$ -
Junio	10966				\$ -
Julio	8578				\$ -
Agosto	4808				\$ -
Septiembre	3966				\$ -
Octubre	5421				\$ -
Noviembre	9071				\$ -
Diciembre	7701				\$ -
TOTAL	118018	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2015					
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	VR ATENCIÓN SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR ATENCIÓN IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Enero	22655				\$ -
Febrero	17530				\$ -
Marzo	14998				\$ -
Abril	5619				\$ -
Mayo	10080				\$ -
Junio	11514				\$ -
Julio	9007				\$ -
Agosto	5048				\$ -
Septiembre	4164				\$ -
TOTAL	100615	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

TABLA 3 PROPUESTA ECONOMICA PBX*						
PAGO POR PUESTO DE TRABAJO						
AÑO 2013						
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (C)	VALOR IVA (D)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (E)	VR PAGADO (B+E)
Marzo	7167	4				\$ -
Abril	6989	4				\$ -
Mayo	10337	4				\$ -
Junio	11347	4				\$ -
Julio	11094	4				\$ -
Agosto	13328	4				\$ -
Septiembre	11611	4				\$ -
Octubre	10223	4				\$ -
Noviembre	12838	4				\$ -
Diciembre	15482	4				\$ -
TOTAL	110416	40	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2014						
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (C)	VALOR IVA (D)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (E)	VR PAGADO (B+E)
Enero	8732	4				\$ -
Febrero	7750	4				\$ -
Marzo	7167	4				\$ -
Abril	6989	4				\$ -
Mayo	10337	4				\$ -
Junio	11347	4				\$ -
Julio	11094	4				\$ -
Agosto	13328	4				\$ -
Septiembre	11611	4				\$ -
Octubre	10223	4				\$ -
Noviembre	12838	4				\$ -
Diciembre	15482	4				\$ -
TOTAL	126898	48	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2015						
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (C)	VALOR IVA (D)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (E)	VR PAGADO (B+E)
Enero	8732	4				\$ -
Febrero	7750	4				\$ -
Marzo	7167	4				\$ -
Abril	6989	4				\$ -
Mayo	10337	4				\$ -
Junio	11347	4				\$ -
Julio	11094	4				\$ -
Agosto	13328	4				\$ -
Septiembre	11611	4				\$ -
TOTAL	88355	36	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

* En PBX la cantidad de agentes dimensionados debe ser constante; dado que el precio se constituye como un valor fijo mensual.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

TABLA 4 PROPUESTA ECONOMICA PERSONALIZADA							
PAGO POR PUESTO DE TRABAJO CON PRODUCTIVIDAD MINIMA 50 ATENCIONES DIARIAS 5 PRINCIPALES CIUDADES							
AÑO 2013							
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Marzo	26393		50				\$ -
Abril	23020		50				\$ -
Mayo	29604		50				\$ -
Junio	36248		50				\$ -
Julio	35374		50				\$ -
Agosto	28903		50				\$ -
Septiembre	21772		50				\$ -
Octubre	21408		50				\$ -
Noviembre	26940		50				\$ -
Diciembre	32963		50				\$ -
TOTAL	282625	0	500	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2014							
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	38362		50				\$ -
Febrero	30165		50				\$ -
Marzo	27449		50				\$ -
Abril	23940		50				\$ -
Mayo	30789		50				\$ -
Junio	37698		50				\$ -
Julio	36789		50				\$ -
Agosto	30059		50				\$ -
Septiembre	22642		50				\$ -
Octubre	22264		50				\$ -
Noviembre	28018		50				\$ -
Diciembre	34281		50				\$ -
TOTAL	362456	0	600	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2015							
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	39897		50				\$ -
Febrero	31372		50				\$ -
Marzo	28547		50				\$ -
Abril	24898		50				\$ -
Mayo	32020		50				\$ -
Junio	39205		50				\$ -
Julio	38260		50				\$ -
Agosto	31261		50				\$ -
Septiembre	23548		50				\$ -
TOTAL	289008	0	450	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

TABLA 5 PROPUESTA ECONOMICA PERSONALIZADA					
PAGO POR PUESTO DE TRABAJO 20 CIUDADES RESTANTES *					
AÑO 2013					
MES	No. PUESTOS TRABAJO (A)	VR PUESTO TRABAJO SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Enero	20				\$ -
Febrero	20				\$ -
Marzo	20				\$ -
Abril	20				\$ -
Mayo	20				\$ -
Junio	20				\$ -
Julio	20				\$ -
Agosto	20				\$ -
Septiembre	20				\$ -
Octubre	20				\$ -
Noviembre	20				\$ -
Diciembre	20				\$ -
TOTAL	240	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2014					
MES	No. PUESTOS TRABAJO (A)	VR PUESTO TRABAJO SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Enero	20				\$ -
Febrero	20				\$ -
Marzo	20				\$ -
Abril	20				\$ -
Mayo	20				\$ -
Junio	20				\$ -
Julio	20				\$ -
Agosto	20				\$ -
Septiembre	20				\$ -
Octubre	20				\$ -
Noviembre	20				\$ -
Diciembre	20				\$ -
TOTAL	240	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2015					
MES	No. PUESTOS TRABAJO (A)	VR PUESTO TRABAJO SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Enero	20				\$ -
Febrero	20				\$ -
Marzo	20				\$ -
Abril	20				\$ -
Mayo	20				\$ -
Junio	20				\$ -
Julio	20				\$ -
Agosto	20				\$ -
Septiembre	20				\$ -
TOTAL	180	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

* La cantidad de puestos de trabajo estimada puede variar, de acuerdo con la cantidad de usuarios que acudan en los puntos de atención.

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

TABLA 6 PROPUESTA ECONOMICA PERSONALIZADA					
PAGO ASESORES ORIENTADORES Y ASESOR DE CHARLAS PERSONALIZADA *					
AÑO 2013					
MES	ASESORES (A)	VR PUESTO TRABAJO SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Enero	6				\$ -
Febrero	6				\$ -
Marzo	6				\$ -
Abril	6				\$ -
Mayo	6				\$ -
Junio	6				\$ -
Julio	6				\$ -
Agosto	6				\$ -
Septiembre	6				\$ -
Octubre	6				\$ -
Noviembre	6				\$ -
Diciembre	6				\$ -
TOTAL	72	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2014					
MES	ASESORES (A)	VR PUESTO TRABAJO SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Enero	6				\$ -
Febrero	6				\$ -
Marzo	6				\$ -
Abril	6				\$ -
Mayo	6				\$ -
Junio	6				\$ -
Julio	6				\$ -
Agosto	6				\$ -
Septiembre	6				\$ -
Octubre	6				\$ -
Noviembre	6				\$ -
Diciembre	6				\$ -
TOTAL	72	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2015					
MES	ASESORES (A)	VR PUESTO TRABAJO SIN IVA (B)	VALOR IVA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (D)	VR PAGADO (A*D)
Enero	6				\$ -
Febrero	6				\$ -
Marzo	6				\$ -
Abril	6				\$ -
Mayo	6				\$ -
Junio	6				\$ -
Julio	6				\$ -
Agosto	6				\$ -
Septiembre	6				\$ -
TOTAL	54	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

* La cantidad de puestos de trabajo corresponde a cinco orientadores uno por cada ciudad principal, más un agente de charlas en la ciudad de Bogotá D.C. Este personal tendrá asignación salarial mensual de un y medio (1,5) smimv.

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

TABLA 7 PROPUESTA ECONOMICA VIRTUAL							
PAGO POR PUESTO DE TRABAJO CON PRODUCTIVIDAD MINIMA 65 CASOS ATENDIDOS DIARIOS							
AÑO 2013							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Marzo	7042		65				\$ -
Abril	5267		65				\$ -
Mayo	7171		65				\$ -
Junio	8110		65				\$ -
Julio	6707		65				\$ -
Agosto	6386		65				\$ -
Septiembre	5994		65				\$ -
Octubre	5326		65				\$ -
Noviembre	6973		65				\$ -
Diciembre	8487		65				\$ -
TOTAL	67463	0	650	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2014							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	8894		65				\$ -
Febrero	8124		65				\$ -
Marzo	7395		65				\$ -
Abril	5531		65				\$ -
Mayo	7530		65				\$ -
Junio	8515		65				\$ -
Julio	7042		65				\$ -
Agosto	6705		65				\$ -
Septiembre	6294		65				\$ -
Octubre	5592		65				\$ -
Noviembre	7322		65				\$ -
Diciembre	8911		65				\$ -
TOTAL	87855	0	780	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2015							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	9339		65				\$ -
Febrero	8530		65				\$ -
Marzo	7764		65				\$ -
Abril	5807		65				\$ -
Mayo	7907		65				\$ -
Junio	8941		65				\$ -
Julio	7394		65				\$ -
Agosto	7040		65				\$ -
Septiembre	6609		65				\$ -
TOTAL	69331	0	585	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

TABLA 8 PROPUESTA ECONOMICA CHAT							
PAGO POR PUESTO DE TRABAJO CON PRODUCTIVIDAD MINIMA 55 CASOS ATENDIDOS DIARIOS							
AÑO 2013							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Marzo	1827		55				\$ -
Abril	2552		55				\$ -
Mayo	8253		55				\$ -
Junio	6955		55				\$ -
Julio	4876		55				\$ -
Agosto	3963		55				\$ -
Septiembre	3742		55				\$ -
Octubre	2709		55				\$ -
Noviembre	4794		55				\$ -
Diciembre	3301		55				\$ -
TOTAL	42972	0	550	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2014							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	2593		55				\$ -
Febrero	2613		55				\$ -
Marzo	1918		55				\$ -
Abril	2679		55				\$ -
Mayo	8666		55				\$ -
Junio	7303		55				\$ -
Julio	5120		55				\$ -
Agosto	4161		55				\$ -
Septiembre	3929		55				\$ -
Octubre	2844		55				\$ -
Noviembre	5034		55				\$ -
Diciembre	3466		55				\$ -
TOTAL	50326	0	660	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2015							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	2723		55				\$ -
Febrero	2744		55				\$ -
Marzo	2014		55				\$ -
Abril	2813		55				\$ -
Mayo	9099		55				\$ -
Junio	7668		55				\$ -
Julio	5376		55				\$ -
Agosto	4369		55				\$ -
Septiembre	4126		55				\$ -
TOTAL	40932	0	495	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

TABLA 9 PROPUESTA ECONOMICA ESCRITA							
PAGO POR PUESTO DE TRABAJO CON PRODUCTIVIDAD MINIMA 8 RESPUESTAS DE FONDO DIARIAS							
AÑO 2013							
MES	CANTIDAD DE RADICACIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Marzo	4561		8				\$ -
Abril	4368		8				\$ -
Mayo	4695		8				\$ -
Junio	5510		8				\$ -
Julio	5068		8				\$ -
Agosto	4100		8				\$ -
Septiembre	3780		8				\$ -
Octubre	3260		8				\$ -
Noviembre	4033		8				\$ -
Diciembre	5576		8				\$ -
TOTAL	44951	0	80	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2014							
MES	CANTIDAD DE RADICACIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	5344		8				\$ -
Febrero	5206		8				\$ -
Marzo	4744		8				\$ -
Abril	4542		8				\$ -
Mayo	4883		8				\$ -
Junio	5730		8				\$ -
Julio	5271		8				\$ -
Agosto	4264		8				\$ -
Septiembre	3931		8				\$ -
Octubre	3390		8				\$ -
Noviembre	4195		8				\$ -
Diciembre	5799		8				\$ -
TOTAL	57299	0	96	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2015							
MES	CANTIDAD DE RADICACIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	5558		8				\$ -
Febrero	5414		8				\$ -
Marzo	4933		8				\$ -
Abril	4724		8				\$ -
Mayo	5078		8				\$ -
Junio	5959		8				\$ -
Julio	5482		8				\$ -
Agosto	4435		8				\$ -
Septiembre	4089		8				\$ -
TOTAL	45672	0	72	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

TABLA 10 PROPUESTA ECONOMICA GRANDES CLIENTES *						
PAGO POR PUESTO DE TRABAJO						
AÑO 2013						
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (C)	VALOR IVA (D)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (E)	VR PAGADO (B+E)
Marzo	6240	17				\$ -
Abril	6240	17				\$ -
Mayo	6240	17				\$ -
Junio	6240	17				\$ -
Julio	6240	17				\$ -
Agosto	6240	17				\$ -
Septiembre	6240	17				\$ -
Octubre	6240	17				\$ -
Noviembre	6240	17				\$ -
Diciembre	6240	17				\$ -
TOTAL	62400	170	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2014						
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (C)	VALOR IVA (D)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (E)	VR PAGADO (B+E)
Enero	6490	18				\$ -
Febrero	6490	18				\$ -
Marzo	6490	18				\$ -
Abril	6490	18				\$ -
Mayo	6490	18				\$ -
Junio	6490	18				\$ -
Julio	6490	18				\$ -
Agosto	6490	18				\$ -
Septiembre	6490	18				\$ -
Octubre	6490	18				\$ -
Noviembre	6490	18				\$ -
Diciembre	6490	18				\$ -
TOTAL	77880	216	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2015						
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (C)	VALOR IVA (D)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (E)	VR PAGADO (B+E)
Enero	6749	19				\$ -
Febrero	6749	19				\$ -
Marzo	6749	19				\$ -
Abril	6749	19				\$ -
Mayo	6749	19				\$ -
Junio	6749	19				\$ -
Julio	6749	19				\$ -
Agosto	6749	19				\$ -
Septiembre	6749	19				\$ -
TOTAL	60741	171	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

* La cantidad de puestos de trabajo estimada puede variar, de acuerdo con la cantidad de usuarios que acudan en los puntos de atención.

TABLA 11 PROPUESTA ECONOMICA			
Sistema de Información 1	Sistema de Información 2	Vr Interface SIN IVA	Vr Interface con IVA Incluido
Mercurio	CRM	\$	\$
IVR	C&cetex	\$	\$
CRM	C&cetex	\$	\$
VR TOTAL		\$	\$

TABLA 12 TOTAL PROPUESTA ECONOMICA				
CANAL	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	VALOR CONTRATO
CONTACT CENTER				\$ -
ESCRITA				\$ -
IVR				\$ -
PBX				\$ -
GRANDES CLIENTES				\$ -
VIRTUAL				\$ -
CHAT				\$ -
PERSONALIZADA				\$ -
INTERFACES				\$ -
TOTAL PROYECTO	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0

Atentamente,

Nombre del Proponente

Firma del Representante Legal del Proponente

Identificación No. _____

Ciudad y fecha: _____



ANEXO No. 11 CERTIFICACIÓN APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL (LEY 816/2003)

MARQUE CON X SEGÚN SU PROPUESTA

ORIGEN PRINCIPAL DE LOS SERVICIOS Y BIENES PROPUESTOS	NACIONAL (*)	
	IMPORTADO	

(*): Son bienes de origen nacional los definidos en el artículo 10° del Decreto 679 de 1994.

DILIGENCIAR EL SIGUIENTE CUADRO ÚNICAMENTE SI LA OFERTA CORRESPONDE A BIENES DE ORIGEN EXTRANJERO:

SERVICIOS - PERSONAL - INSUMOS	Componente Nacional (%)	Componente Extranjero (%)

Atentamente,

Nombre del Proponente

Firma del Representante Legal del Proponente

Identificación No. _____

Ciudad y fecha: _____

ANEXO No. 12 CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA

ANEXO No. 12-1 MODELO DE CERTIFICACIÓN DE AÑOS EXPERIENCIA ESPECÍFICA

CERTIFICACIÓN	
Nombre o razón social del Proponente que solicita la certificación	
Nombre o razón social de la empresa que expide la certificación	
Nombre o razón social de la empresa destino de la certificación	
Nombre de la persona que expide la certificación	
Cargo de la persona que expide la certificación	
Ciudad	
Dirección	
Teléfono	
Correo electrónico	
No. De contrato	
Valor	
Duración del contrato	
Fecha de inicio	
Fecha de terminación	
Objeto	
Canales de Atención	
Total Adiciones al contrato Inicial	
Valor inicial del contrato	
Valor Final del Contrato	
Cumplimiento del servicio	Excelente() Bueno() Aceptable() Regular () Malo()
Porcentaje de ejecución	
Sanciones y/o Multas	
Fecha de expedición	
Nombre del Proponente Firma del Representante Legal del Proponente o Persona Autorizada de la Entidad que Certifica. Identificación No. Ciudad y fecha:	_____ _____ _____ _____



**ANEXO No. 12-2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS QUE PERMITAN
VIRTUALIZACIÓN DEL SERVICIO**

El suscrito a saber _____, domiciliado en la ciudad de _____, identificado con _____ No. _____ Quien obra en calidad de Representante Legal de (nombre de la empresa) _____ quien en adelante se denominará el PROPONENTE, manifiesta su voluntad de presentar e implementar y cumplir con el número de sistemas de información y/o aplicativos (Hardware y/o Software) ofrecidos y con el envío del número de contactos requeridos, durante el periodo de ejecución del contrato según lo establecido en el Pliego de Condiciones del presente proceso licitatorio.

Desarrollar una breve descripción del esquema planteado que contenga como mínimo los siguientes parámetros:

- Nombre del sistemas de información y/o aplicativos (Hardware y/o Software)
- Desarrollo y/o implementación.
- Resultado esperado: cuantitativo.
- Beneficio para ICETEX y descripción de la formula de medición.

Atentamente,

Nombre del Proponente

Firma del Representante Legal del Proponente

Identificación No. _____

Ciudad y fecha: _____

ANEXO No. 12-3 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Razón Social del Proponente o del integrante del Consorcio o Unión Temporal:

Canal de atención seleccionado:

FICHA TÉCNICA DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
Nombre de la empresa externa que realizó la medición.	
Universo	
Tamaño de la muestra	
Porcentaje de Satisfacción del Cliente	
Metodología para la selección de la muestra	
Técnica de recolección de los datos	
Margen de error	
Fecha de realización de la encuesta:	
Resultados: presente el resultado general del estudio de satisfacción de cliente. Debe indicarse el % del nivel de satisfacción consolidado, so pena de no tenerse en cuenta.	
Relación de fuentes que permitan la verificación de la información. Relacione las fuentes que permitan verificar la información suministrada y téngala disponible en caso de que la entidad requiera las requiera.	
Anexos Presente los anexos que considere necesario (máximo 10 hojas) para complementar la información suministrada en el formato.	

Nombre Completo y Firma de Empresa que Certifica

Identificación No. _____

En calidad de: _____

Ciudad y fecha: _____

NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo. Su contenido podrá ser ampliado por los PROPONENTES.





SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 004-2012

ANEXO No. 12-4 FACTURACIÓN MÍNIMA REQUERIDA

Razón Social del Proponente o del integrante del Consorcio o Unión Temporal:

INGRESOS OPERACIONALES 2011 \$ _____

VENTAS 2011 ATENCIÓN AL USUARIO \$ _____

Los valores deben indicarse en moneda legal colombiana.

REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE (Nombre y firma)

C. C. No. _____

CONTADOR PÚBLICO DEL PROPONENTE (Nombre y firma)

C. C. No. _____

REVISOR FISCAL O CONTADOR PÚBLICO DEL PROPONENTE (Nombre y firma)

T. P. No. _____

Los suscritos firmantes hacemos constar que los datos consignados en el presente formulario son verídicos y nos sometemos a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 222 de 1995. Firmamos bajo la gravedad de juramento.



ANEXO No. 12-5 HISTÓRICO DE NIVELES DE SERVICIO

ESTA CERTIFICACIÓN DEBERÁ ESTAR SUSCRITA POR LA ENTIDAD CONTRATANTE QUE EMITIÓ LA CERTIFICACIÓN

Yo _____, identificado con cédula de ciudadanía No. _____, en mi calidad de _____ de la empresa _____ con NIT No. _____, bajo la gravedad del juramento manifiesto que la empresa _____ tuvo durante la duración del contrato en los canales de atención requeridos un nivel de servicio pactado contractualmente y el promedio total de cumplimiento fue:

CANAL DE SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO CONTRACTUAL (%)	DETALLE DE CUMPLIMIENTO (%)
Contact Center		
Personalizada		
Escrita		

Firma Autorizada por la Entidad Contratante

Identificación No. _____

En calidad de: _____

Ciudad y fecha: _____

NOTA: El presente anexo constituye sólo un modelo. Su contenido podrá ser ampliado por los PROPONENTES.

ANEXO No. 13 RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

ANEXO No. 13 RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA		
No.	CRITERIOS DE CAPACIDAD TÉCNICA (60 Puntos)	
1	AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA (12 Puntos)	
CERTIFICACIÓN 1		
	CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS
1		
2		
3		
	TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 1	0
CERTIFICACIÓN 2		
	CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS
1		
2		
3		
	TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 2	0
CERTIFICACIÓN 3		
	CANAL DE ATENCIÓN	NÚMERO DE AÑOS
1		
2		
3		
	TOTAL DE AÑOS CERTIFICACIÓN 3	0
	TOTAL AÑOS DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA	0
2	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS QUE PERMITAN VIRTUALIZACIÓN DEL SERVICIO (12 Puntos)	
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS (HARDWARE Y/O SOFTWARE) (Breve descripción).	
1		
	TOTAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS	0
3	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (12 Puntos)	
	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO (Indicar el Canal: Contact Center o Personalizada)	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (sumatoria de los porcentajes de percepción del servicio considerados como excelente, muy bueno, bueno, satisfactorio u otras expresiones o acepciones similares)
1		
2		
3		
	TOTAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	0,0%
4	FACTURACIÓN MÍNIMA (12 Puntos)	
	VENTAS OPERACIONALES ANUALES 2011 (VALOR FACTURADO \$)	
1		
	TOTAL FACTURACIÓN MÍNIMA	0
5	HISTÓRICO DE NIVELES DE SERVICIO (12 Puntos)	
	NIVEL DE SERVICIO CONTRACTUAL CONTACT CENTER (Nivel de Servicio %)	PROMEDIO TOTAL OBTENIDO DEL NIVEL DE SERVICIO (Nivel de Servicio %)
1		
2		
3		
	TOTAL NIVEL DE SERVICIO CONTACT CENTER	0
	NIVEL DE SERVICIO CONTRACTUAL PERSONALIZADA (Tiempo Promedio de Espera en Sala)	PROMEDIO TOTAL OBTENIDO DEL NIVEL DE SERVICIO (Tiempo Promedio de Espera en Sala)
1		
2		
3		
	TOTAL NIVEL DE SERVICIO PERSONALIZADA	0
	NIVEL DE SERVICIO CONTRACTUAL ESCRITA (Tiempo de Respuesta %)	PROMEDIO TOTAL OBTENIDO DEL NIVEL DE SERVICIO (Tiempo de Respuesta %)
1		
2		
3		
	TOTAL NIVEL DE SERVICIO ESCRITA	0
	TOTAL HISTÓRICO DE NIVELES DE SERVICIO	0
	TOTAL CRITERIOS DE CAPACIDAD TÉCNICA	0

GLOSARIO

ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD: algo que tenga la calidad de confidencial, es decir de reservado o íntimo. Por ello una información se predica como confidencial en la medida que no es de dominio público.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS: acuerdos de cooperación entre dos o más empresas.

ATENCIÓN V.I.P.: atención exclusiva.

BACKUP: copias de seguridad. Proceso para salvaguardar los datos en un medio distinto al disco que normalmente se está utilizando.

BROWSERS: función que permite hojear echar un vistazo a la información.

CHAT: comunicación simultánea entre dos o más personas a través de Internet.

CONTACT CENTER: es un Punto de Contacto que construye y conduce relaciones con los clientes y consumidores de la entidad.

E-MAIL: (electronic mail), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.

FONDOS EN ADMINISTRACIÓN: corresponde al portafolio de recursos para la educación de terceras entidades, tanto públicas como privadas, con el fin de ejecutar por medio de ellas sus diferentes programas y proyectos educativos para la población objetivo que éstos han determinado atender, fortaleciendo por lo tanto los mecanismos de cobertura en educación que busca el país.

HARDWARE: es todo aquello que se puede tocar: el monitor, el teclado, la computadora en si la caja (lo que alberga las tarjetas, el disco duro, la unidad de disquete, etc.), la impresora, el ratón (mouse), los cables, conexiones, etc.

HOSTING: es el servicio que provee a los usuarios de internet un sistema para poder almacenar información.
I.E.S: Instituto de Educación Superior. **IPC:** Índice del Precio al Consumidor.

INTERVENTORIA: tiene el propósito de verificar durante la ejecución del contrato el avance y cumplimiento de las obligaciones contraídas en términos de oportunidad, utilización de los recursos y la calidad de los bienes o servicios contratados.

IVR: es una poderosa plataforma de desarrollo de aplicaciones telefónicas, que permite diseñar, integrar, implementar y administrar sistemas de respuesta interactiva de voz, utilizando un amigable lenguaje gráfico y en muy corto tiempo.

LAN: (Local Área Network): Redes de Área Locales un sistema de comunicación entre computadoras que permite compartir información, con la característica de que la distancia entre las computadoras debe ser pequeña. Estas redes son usadas para la interconexión de computadores personales y estaciones de trabajo.

MEDIOS TELEMÁTICOS: transmisión de datos a distancia entre y por medio de ordenadores.

PBX: sistema telefónico dentro de una organización que maneja las llamadas entre sus usuarios en líneas locales mientras permite que entre todos los usuarios comparta un número determinado de líneas telefónicas externas.

SARLAFT: Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

SOFTWARE: también conocido como soporte lógico, compendia todo tipo de programas, utilidades, aplicaciones, sistemas operativos, drivers que hacen posible que el usuario pueda trabajar con la máquina.

TERCERIZACIÓN: el outsourcing o tercerización, constituye un mecanismo que implica la contratación de firmas privadas para que realicen actividades de gestión en las entidades, en funciones administrativas o financieras.

TRAZABILIDAD: proceso de identificación o búsqueda de información del origen de un determinado producto, servicio o persona.

ANEXOS INFORMATIVOS PUBLICADOS EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD

ANEXO No. 14 PROCEDIMIENTOS DE CANALES DE SERVICIO

- 14.1. Caracterización Proceso Atención al Cliente.
- 14.2. Procedimiento Atención Contact Center
- 14.3. Procedimiento Atención Personalizada
- 14.4. Procedimiento Atención Virtual
- 14.5. Procedimiento Atención Chat
- 14.6. Procedimiento Atención Escrita
- 14.7. Procedimiento Atención Grandes Clientes

ANEXO No. 15 INSTRUCTIVO Y MATRIZ DE ESCALONAMIENTO

ANEXO No. 16 INDICADORES DE GESTIÓN

ANEXO No. 17 VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS

ANEXO No. 18 PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN

ANEXO No. 19 DILIGENCIAMIENTO DEL CAMPO DE DIRECCIÓN UIAF

ANEXO No. 20 NORMAS PARA DESARROLLO DE SISTEMAS

ANEXO No. 21 RESUMEN DE RIESGOS



ANEXO No. 22 MINUTA DE CONTRATO

Entre los suscritos, **MARTA LUCÍA VILLEGAS BOTERO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 22.100.648, quien en su calidad de Presidente, nombrada mediante Decreto No. 496 de Febrero 23 de 2007 y posesionada mediante Acta de la misma fecha, actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR - MARIANO OSPINA PÉREZ – ICETEX**, entidad financiera de naturaleza especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creada por el Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley 3155 de 1968, y transformada mediante la Ley 1002 de 2005 y el Decreto 380 de 2007, con NIT. No. 899.999.035-7 y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL ICETEX**, por una parte, y por la otra, **XXX**, identificado (a) con la cédula de XXX No. XX.XXX.XXX de XXX, quien en su calidad de XXX, actúa en nombre y representación de **XXX**, con NIT. XXX.XXX.XXX-X, sociedad comercial constituida mediante Escritura Pública No. XXX de la Notaria XX de XXX del XX de XXX de XXXX, inscrita el XX de XXX de 1XXX, bajo el No XXX del libro XXX, según consta en el Certificado de Existencia y Representación de Cámara de Comercio de fecha XX de XXX de 2012; y quien para efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar el presente contrato, previas las siguientes consideraciones: **1.** Que existe estudio previo de conveniencia y oportunidad de fecha 26 de septiembre de 2012, suscrito por el Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo del ICETEX, en el cual presenta la necesidad de contar por Outsourcing la prestación de servicios especializados de atención al usuario a nivel nacional. **2.** Que para tal fin, se dio apertura al proceso de Selección Pública del contratista No. 004 de 2012 cuyo objeto es “*Outsourcing para la Prestación de servicios especializados para la atención de los usuarios del ICETEX a nivel nacional*”. **3.** Que existe estudio previo de conveniencia y minuta **4.** Que los pliegos de condiciones de dicha selección pública fueron publicados en la página Web del ICETEX www.icetex.gov.co, el día _____, de conformidad con lo estipulado en el Artículo 9° del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. **5.** Que el día _____ se llevó a cabo el cierre del proceso. **6.** Que una vez vencido el plazo señalado se trasladaron las propuestas recibidas a la Sala de Juntas de la Secretaría General del ICETEX, en donde se levantó un acta suscrita por los funcionarios asistentes, y en la que constató que se recibieron las propuestas de las siguientes firmas. _____ **7.** Que luego de verificadas y evaluadas las propuestas hábiles, se adjudicó a **XXX.**, el contrato correspondiente a la prestación del servicio especializado para la atención de los usuarios del ICETEX a nivel nacional. Con base en las anteriores consideraciones, se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por la Constitución Política, especialmente por lo consagrado en sus artículos 209 y 267, por el Artículo 8° de la Ley 1002 de 2005, por los Artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, y por los Artículos 9° y ss. del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008 y La Ley 1474 de 2011, el Decreto 019 de 2012 y la Ley General de Archivos No. 594 de 2000 y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA.-OBJETO:** “*Contratar por Outsourcing los servicios especializados para la atención de los usuarios del ICETEX a nivel nacional.*” **CLÁUSULA SEGUNDA.-ALCANCE DEL OBJETO:** El Outsourcing para la prestación de los servicios especializados de Atención al Usuario, comprende los siguientes canales: Atención Contact Center, Atención Virtual, Atención Chat, Atención Personalizada, Atención Escrita, Atención PBX y Atención de Grandes Clientes. El **CONTRATISTA** atenderá a los usuarios actuales, potenciales del **ICETEX** y público en general, acorde con las especificaciones técnicas y funcionales. **PARÁGRAFO:** **EL ICETEX** podrá solicitar al **CONTRATISTA** durante la vigencia del presente contrato, la inclusión de nuevos sitios o servicios a los inicialmente contratados, el traslado de algunos de los existentes o su reconfiguración, previa confirmación de la disponibilidad de la conexión por parte del **CONTRATISTA** para la prestación del servicio. Para tal fin, las partes deberán suscribir el acta correspondiente en señal de aceptación, en la cual se establecerán las condiciones en que se prestará el servicio, sujetándose a los términos consignados en el presente documento. El objeto del presente contrato no comprende obras civiles a cargo del **ICETEX**, motivo por el



cual EL ICETEX no reconocerá ningún pago por este concepto. **CLÁUSULA TERCERA.-PLAZO:** El presente contrato tendrá un plazo de treinta y un meses (31) meses, contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio. **CLÁUSULA CUARTA.-VALOR:** El valor del presente contrato es hasta por la suma de **XXX PESOS (\$ X.XXX.XXX.XXX.oo)** incluido IVA. **CLÁUSULA QUINTA.- FORMA DE PAGO:** EL ICETEX cancelará el valor del presente contrato en mensualidades vencidas, previa presentación de la factura correspondiente conforme al servicio efectivamente prestado y de acuerdo a los valores presentados en la propuesta, acompañada del acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Los pagos se realizarán previa presentación de los entregables señalados en el numeral correspondiente del presente pliego de condiciones, en dichos entregables que sean relacionados con informes detallados en los que se indiquen las gestiones y actividades realizadas durante el mes; acompañado de la certificación de recibo a satisfacción expedida por el interventor del contrato y de los recibos de pago con los cuales acrediten estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral 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** señale para tal fin. **PARAGRAFO SEGUNDO:** Para el primer pago mensual, el CONTRATISTA deberá cumplir con lo establecido en el presente pliego de condiciones relacionado con el plan pre operativo y plan de empalme y presentación del personal requerido, junto con sus respectivas hojas de vida y soportes, así como los demás requerimientos señalados. **CLÁUSULA SEXTA - SUJECCIÓN DE LOS PAGOS A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES:** Los pagos que deba efectuar **EL ICETEX**, de acuerdo con lo previsto en la cláusula cuarta de este contrato, están disponibles en el rubro G332520002, de las vigencias futuras 2013, 2014 y 2015 según consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. CDP VF-2012-014 del 12 de septiembre de 2012 expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto. **CLÁUSULA SÉPTIMA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: A) DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se compromete a: EL CONTRATISTA se compromete a:** 1. Prestar el servicio especializado de Atención al Usuario, mediante los siguientes canales: Atención Contact Center, Atención Virtual, Atención Chat, Atención Personalizada, Atención Escrita, Atención PBX y Atención de Grandes Clientes. **EL CONTRATISTA** atenderá a los usuarios actuales, potenciales de ICETEX y público en general, acorde con las especificaciones técnicas y funcionales. 2. Poner a disposición del ICETEX su infraestructura física, logística, humana y tecnológica para proveer los servicios ofrecidos descritos en los pliegos de condiciones de la Selección Pública del Contratista No 004 de 2012. 3. Cumplir con los productos y/o entregables señalados en el pliego de condiciones de la Selección Pública del Contratista No 004 de 2012 y de la Cláusula Octava del presente Contrato. 4. Suministrar para la ejecución del presente contrato el personal mínimo requerido con los perfiles y experiencia señalados en el Pliego de Condiciones de la Selección Pública del Contratista No 004 de 2012. Las hojas de vida, junto con las certificaciones respectivas y los soportes del personal mínimo requerido deben presentarse al momento de suscripción del acta de inicio y ser aceptadas por el Supervisor designado por **EL ICETEX. EL CONTRATISTA** no podrá cambiar, durante la ejecución del contrato, a ningún miembro del Equipo Mínimo requerido presentado en la propuesta, sin previa autorización expresa y escrita del **ICETEX**. En el caso que **EL ICETEX** autorice un cambio o remplazo de cualquier miembro del equipo humano, deberá ser por un profesional del igual o superior perfil y experiencia de la persona que se va a remplazar, previa revisión y evaluación de la hoja de vida por parte del **ICETEX**. 5. Presentar un plan pre operativo de empalme con el contratista anterior en donde se incluyan cronograma, inventarios y bases de datos actualizadas. 6. Suministrar toda la información y documentación requerida en el Pliego de Condiciones como obligaciones posteriores a la aceptación de la propuesta. 7. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, de acuerdo con las obligaciones y requisitos contenidos en la propuesta presentada y en el Pliego de Condiciones. 8. Ejecutar el objeto del contrato derivado de este proceso en el plazo establecido, independiente de cualquier factor que se pueda generar en esta etapa. 9. Cumplir con el objeto del presente contrato, bajo la coordinación y control del Supervisor. 10. Responder por el pago de los impuestos que cause la legalización y ejecución del contrato.



11. Responder por todo daño que se cause a bienes, al personal que se utilice y a terceros en la ejecución del contrato. 12. Mantener la información técnica del proyecto en absoluta reserva de conformidad con el acuerdo de confidencialidad suscrito entre las partes. 13. Coordinar reuniones de seguimiento con ICETEX y con la supervisión del contrato. 14. Informar cualquier retraso, inconveniente, y cambio en el personal, y presentar plan de corrección. 15. Cumplir con todos los requerimientos legales de contratación con sus empleados. 16. Presentar los informes de seguimiento exigidos por el supervisor o por ICETEX. 17. Constituir, para la ejecución del contrato, la garantía única exigida en el contrato y presentarla a la Secretaria General, para su aprobación; igualmente el Contratista se obliga a pagar todos los costos necesarios para la ejecución de la garantía tales como deducibles y a restablecer el valor de la garantía cuando este se haya visto reducido por razón de las reclamaciones efectuadas por la Comisión. De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, el Contratista deberá ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso. 18. Cumplir todas las obligaciones contempladas en el Pliego de Condiciones, en la propuesta y en el presente contrato y sus anexos, a su costa y riesgo, así como responder frente a ICETEX por la ejecución eficiente y oportuna de las actividades objeto de este contrato. 19. Obrar con buena fe, evitando dilaciones e inconvenientes que puedan presentarse durante la ejecución del contrato. 20. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho. 21. Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo. La periodicidad y demás requisitos de los informes que deberá presentar el Contratista durante la ejecución del contrato serán establecidos por el supervisor del contrato durante la ejecución del mismo. 22. Las demás establecidas en el Pliego de Condiciones y las que solicite ICETEX que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento y ejecución del presente contrato, los Pliegos de Condiciones y con lo ofrecido en su propuesta. 23. Suscribir el acta de liquidación del contrato junto con el comité de interventoría y supervisión del contrato. 24. Suscribir con el personal que prestará el servicio materia de este proceso de selección un anexo al contrato laboral o de prestación de servicios, en donde se incluya un acuerdo de confidencialidad de la información y uso de la marca ICETEX que por razones de su gestión manejará durante la ejecución del contrato. Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para Responder las llamadas de entrada en la línea local y nacional, contemplando el crecimiento en los momentos pico de la operación. 25. Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para atención electrónica de contemplando el crecimiento para los momentos pico de la operación. 26. Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para atender la ventanilla de atención personalizada. 27. Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para la gestión de correspondencia, contemplando el crecimiento para los momentos pico de la operación. 28. Garantizar de manera permanente el número de personas requeridas para la atención de segundo nivel contemplando el crecimiento para los momentos pico de la operación. 29. Garantizar de manera permanente un IVR transaccional a través del cual se puedan enrutar las llamadas de personas naturales y las llamadas de personas jurídicas, así como el servicio de audiorespuesta. 30. Garantizar la trazabilidad de las llamadas que hacen transacciones en el IVR. 31. Proporcionarle a la Entidad acceso al aplicativo que le permita el monitoreo remoto, así como escuchar en tiempo real las llamadas que están siendo contestadas por los asesores. 32. Garantizar la transferencia de llamadas del PBX de la Entidad a las líneas de atención al ciudadano y viceversa. 33. Grabar la totalidad de las llamadas de entrada y de salida y poner ese material a disposición de la Entidad cuando se le solicite. 34. Garantizar de manera permanente que el tiempo promedio de conversación. 35. Garantizar que el nivel de servicio para la atención de llamadas de personas jurídicas que solicitan comunicación con el asesor. 36. Garantizar que el nivel de servicio para la atención de llamadas de personas naturales que solicitan comunicación con el asesor. 37. Garantizar que el umbral de espera para las llamadas que solicitan comunicación con el asesor. 38. Cumplir con las disposiciones legales vigentes en cada momento en materia



laboral, de Seguridad Social, de Seguridad, Higiene y Salud en el trabajo, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente. **39.** Asumir a título exclusivo, el carácter de empleador o empresario respecto del personal que emplee para la ejecución del Servicio, y se comprometerá y obligará a cumplir exacta y directamente cuantas obligaciones y derechos sean consecuencia y se deriven de dicha condición, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los salarios, cuotas de la Seguridad Social, accidentes de trabajo, Mutualismo Laboral, etc., así como todas y cualesquiera obligaciones sociales que imponga la legislación vigente en cada momento al empleador o empresario, comprometiéndose igualmente a exigir el cumplimiento de idénticas obligaciones por parte del subcontratista respecto de su personal. **40.** Garantizar que los Operadores, quedarán al margen de la relaciones entre **EL CONTRATISTA** y el referido personal, garantizando a los Operadores absoluta indemnidad por cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones con su personal, y, en su caso, con el del subcontratista. No obstante lo anterior, si **EL CONTRATISTA** incumpliera dichos compromisos, y de su incumplimiento pudiera derivarse alguna responsabilidad para los Operadores, **EL CONTRATISTA** quedará obligado a resarcir el importe de dichas responsabilidades, incluidos cualesquiera gastos y/o costes judiciales que ocasionare la defensa de los Operadores. **41.** Cumplir todas las obligaciones establecidas en la legislación de la Seguridad Social vigente en cada momento y a facilitar a los Operadores, cuantos documentos éstos le soliciten al objeto de comprobar el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones. A los efectos anteriormente reseñados **EL CONTRATISTA** presentará por escrito con carácter trimestral a los Operadores certificación negativa por descubiertos emitida por la Tesorería General de la Seguridad Social u organismo similar, según corresponda. **42.** Cumplir con las políticas sobre seguridad y confidencialidad de la información del ICETEX. **43.** Cumplir con las políticas sobre prevención y control del lavado de activos, financiación del terrorismo y otras actividades delictivas. **44.** Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las demás establecidas en el pliego de condiciones, sus anexos, adendas si la hubiere y las que solicite **EL ICETEX** en la ejecución del contrato. El incumplimiento injustificado por parte del contratista a cualquiera de las obligaciones anteriormente descritas, lo hará acreedor a las multas de acuerdo con lo establecido en la cláusula décima primera del presente contrato. **45.** Responder por todo daño que se cause a los bienes, al personal del **ICETEX** y a terceros en la ejecución del contrato. **46.** Suscribir el acta de liquidación del contrato junto con el comité de interventoría y supervisión del contrato. **46.** Suscribir el contrato o modificación que se requiera según considere **EL ICETEX** para los servicios adicionales que contemplan el pliego de condiciones de la selección pública 004 de 2012, si **EL ICETEX** llegase a requerir dichos servicios. El incumplimiento injustificado por parte del **CONTRATISTA** a cualquiera de las obligaciones anteriormente descritas, lo hará acreedor a las multas de acuerdo con lo establecido en la cláusula décima primera del presente contrato. **B) DEL ICETEX: EL ICETEX** se compromete a: **1.** Suministrar al **CONTRATISTA** los elementos, necesarios para el cumplimiento del objeto contractual. **2.** Cancelar el valor del contrato en la forma y oportunidad pactada. **3.** Ejercer la supervisión del contrato para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. **4.** Exigir certificación suscrita por el Representante Legal o revisor fiscal que acredite el cumplimiento del pago de salarios y aportes de ley en cumplimiento de la Ley 828 de 2003. **5. El ICETEX**, realizará como mínimo una reunión mensual en la cual se hará seguimiento al contrato, de esta deberá quedar un acta firmada por el Supervisor y el Gerente del Proyecto. Sin embargo el Gente del Proyecto deberá hacer presencia cuando le sea solicitado por **EL ICETEX**. **CLÁUSULA OCTAVA.- PRODUCTOS O ENTREGABLES:** A continuación se discriminan cada uno de los productos y entregables que debe entregar **EL CONTRATISTA:** **Entregable 1:** Informes señalados en la etapa de empalme, los cuales deberán ser entregados en el término señalado en la misma. **Entregable 2: Plan de Trabajo** Elaboración y presentación del Plan de Trabajo el cual incluya cronograma y esquema de operación, la metodología, los procesos, procedimientos, controles, niveles de seguridad, información sobre atención al usuario, recurso humano, físico y cronograma para la ejecución y cumplimiento del objeto del contrato. El cual deberá ser entregado dentro del término establecido en la Etapa Pre operativa y se ejecutará durante el plazo contractual. **Entregable 3: Informe de gestión mensual. EL CONTRATISTA** deberá

presentar de acuerdo con el objeto del contrato un informe mensual y eventualmente los informes que sean requeridos de acuerdo con las necesidades del ICETEX, así como aquellos que soliciten los diferentes entes de control y la revisoría fiscal y/o auditores, que contenga: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. **ENTREGABLES DE CARÁCTER TECNOLÓGICO** -Entregar la infraestructura tecnológica necesaria para dar inicio y ejecutar el objeto -Informe sobre la operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo, recuperación de los diferentes sistemas de información provistos y puestos al servicio de ICETEX.-Informe sobre los permisos y licencias otorgados y requeridos para la operación y uso de los sistemas que sean puestos al servicio de ICETEX.-Informe en el cual conste que realizan y mantienen actualizados los respaldos (backups) de sus bases de datos necesarias para la operación (información de operación y/o de gestión y control para ICETEX. -Informe de novedades acerca de la asignación de niveles de seguridad acordados entre las partes para el manejo y transporte de la información entregada y/o recibida, por el Proponente para el desarrollo de la operación de los servicios solicitados por ICETEX.-Informe sobre el soporte y mantenimiento para todo el hardware y software de su propiedad, empleado en la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato.-Certificación del **CONTRATISTA** al inicio del contrato donde garantice que cumple con la seguridad requerida para la utilización de los equipos de cómputo, incluyendo cámaras de video, vigilancia, mobiliario y tecnología que garantice la seguridad, la privacidad y el buen manejo de la información de ICETEX, para lo cual, deberá cumplir con lo señalado en el numeral respectivo e informar las novedades presentadas sobre esta actividad durante la ejecución del contrato. - Remitir copia de los correspondientes acuerdos de confidencialidad con el objeto de garantizar el uso debido de las claves y accesos asignados a los agentes de la operación sobre los sistemas de información. **Entregable 4: Informe Final- EL CONTRATISTA** se compromete a presentar un informe final adicional al informe de gestión mensual, una vez vencido el plazo de ejecución del contrato, el cual deberá contener como mínimo: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. **Entregable 5: Planes de Contingencia, de Continuidad del Negocio y Matriz e Riesgos** **CONTRATISTA** deberá presentar el plan de continuidad de negocio y plan de contingencia, así como adjuntar la “Matriz de Riesgos”, que contenga todos los riesgos inherentes a la ejecución del contrato objeto del presente proceso de selección pública. **Entregable 6: Procesos, Procedimientos, Controles y Niveles de Seguridad: EL CONTRATISTA** deberá presentar los procesos y procedimientos y cadenas de seguridad que se deben implementar como resultado del plan de trabajo para la ejecución del contrato. **CLÁUSULA NOVENA.-GARANTÍA: EL CONTRATISTA** constituirá una garantía expedida en “**FORMATO ENTRE PARTICULARES**” en favor del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” –ICETEX- NIT. 899.999.035-7** con una compañía de seguros, establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que ampare los siguientes riesgos: **1. CUMPLIMIENTO:** Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato, el pago de las multas y demás sanciones que se le impongan, por el veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia que cubra el término del mismo y cuatro (4) meses más. **2. CALIDAD DEL SERVICIO.** Deberá garantizar la calidad del servicio contratado, conforme las especificaciones y requisitos mínimos de la propuesta y del contrato equivalente al veinte (20%) por ciento de su valor con una vigencia igual al contrato y cuatro meses más. **3. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES.** Deberá garantizar el pago del pago de los salarios y prestaciones sociales del personal utilizado para la prestación del servicio por el diez por ciento (10%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo del mismo y tres (3) años más. **4. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL. EL CONTRATISTA** deberá constituir una póliza que cubra el riesgo de daños causados a terceros con la ejecución del contrato por valor no inferior al veinte (20%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo del mismo. **CLÁUSULA DÉCIMA- MULTAS O PENAL MORATORIA:** En caso de retardo o incumplimiento parcial de las obligaciones por parte del **CONTRATISTA**, éste pagará a título de pena el 1.0 % del valor del contrato, por cada día de retraso en el cumplimiento de las obligaciones, sin que el monto total exceda del 10 % del valor del contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y CLÁUSULA**

PENAL PECUNIARIA: En caso de incumplimiento definitivo el **CONTRATISTA** cancelará al ICETEX a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al 10% del valor del contrato. **PARAGRAFO:** El cobro de la penal moratoria y la penal pecuniaria acordadas en este contrato se harán efectivas de la siguiente forma: En caso de existir saldos pendientes a favor del contratista, el ICETEX hará el descuento que corresponda de dichos saldos, para el efecto, con la suscripción del contrato, el contratista autoriza de forma expresa e irrevocable al ICETEX, para efectuar el o los correspondientes descuentos. En caso de no existir saldos pendientes a favor del **CONTRATISTA**, el ICETEX solicitará el pago al **CONTRATISTA** quien deberla realizar el pago dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la comunicación, en caso que el contratista no cancele la obligación, se acudirá a los mecanismos previstos en la normatividad vigente sobre solución de conflictos. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - CESIÓN:** EL **CONTRATISTA** no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato sin consentimiento previo y expreso del ICETEX. **CLÁUSULA DECIMA TERCERA- INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL **CONTRATISTA**, declara bajo la gravedad del juramento no encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los Artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 que adicionó el literal j) al numeral 1° y un inciso al Parágrafo 1° del Artículo 8 de la Ley 80 de 1993, artículos 1, 2, 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 y que no se encuentra en conflicto de intereses con el ICETEX. El juramento se entiende prestado con la firma del presente contrato.,. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA – FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** EL **CONTRATISTA** no será responsable ni se considera que ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones por cualquier demora en la entrega de los elementos objeto del presente contrato a EL ICETEX, si se presentaren durante su ejecución circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, de conformidad con la definición del Artículo 64 del Código Civil subrogado por el artículo primero de la Ley 95 de 1890. EL **CONTRATISTA** se obliga a notificar por escrito a EL ICETEX, las circunstancias que constituyan fuerza mayor o caso fortuito, acompañando la exposición de motivos correspondiente. Tal notificación se presentará a EL ICETEX, dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la ocurrencia de las posibles causas de la demora. Así mismo EL **CONTRATISTA**, acompañará a la mencionada notificación todos los documentos de soporte que acrediten o justifiquen la demora ocasionada por la fuerza mayor o el caso fortuito, manifestando el tiempo estimado dentro del cual cumplirá su obligación. En caso de persistencia de la causal, EL **CONTRATISTA** informará por escrito al ICETEX dicha circunstancia o circunstancias cada ocho (8) días calendario, hasta por un término máximo de veinte (20) días calendario, vencido el cual, se procederá a la liquidación del contrato de común acuerdo entre las partes, para lo cual se levantará el acta respectiva, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas que no excedieren de treinta (30) días calendario, se levantará un acta suscrita por las partes, con el fin de prorrogar el plazo en forma tal, que se reponga el tiempo durante el cual han existido dichas causales. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – LIQUIDACIÓN:** El presente contrato será objeto de liquidación de conformidad con el artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. Para tales efectos la Supervisión del contrato, en coordinación con EL **CONTRATISTA**, proyectará y entregará a la Secretaría General del ICETEX el acta de liquidación, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. **PARÁGRAFO:** Si EL **CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a ningún acuerdo en relación con la liquidación, EL ICETEX procederá a efectuar una constancia de terminación y liquidación de la contrato, conforme lo establece inciso final del artículo 25 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA:** La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será ejercida externa o internamente por el Funcionario que para el efecto sea designado por la Presidenta del ICETEX. Serán funciones de la supervisión del contrato las señaladas en el artículo 23 del Acuerdo de Junta

Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA – CONFIDENCIALIDAD 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 del presente contrato, 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 que medie autorización previa y expresa por parte del ICETEX. **CLAUSULA DÉCIMA OCTAVA - NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN:** Este contrato no genera ninguna vinculación laboral entre EL ICETEX y EL CONTRATISTA ni entre el ICETEX y los dependientes del CONTRATISTA; En consecuencia, ni EL CONTRATISTA ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna al ICETEX. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente. **CLÁUSULA VIGÉSIMA – CONTROL A LA EVASIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL:** En cumplimiento de lo establecido en el literal d) y en el Parágrafo del Artículo 18 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX No. 007 del 22 de febrero de 2008, para la ejecución del presente contrato y para la realización de cada pago derivado del mismo EL CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentran al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, en salud y pensión. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA – OBLIGACIÓN ESPECIAL SOBRE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS:** EL CONTRATISTA se obliga para el ICETEX, a no utilizar el objeto de este contrato 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, así mismo, a informar inmediatamente al ICETEX cualquier sospecha o información que llegare a conocer relacionada con este tema, respecto de las obligaciones derivadas del presente contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA– CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Las partes acuerdan que se dará por terminado el presente contrato en los siguientes casos: a) Mutuo acuerdo entre las partes. b) Incumplimiento de alguna de las obligaciones del CONTRATISTA. c) Vencimiento del plazo. d) Cumplimiento del objeto del contrato antes del plazo previsto. e) Condición Resolutoria, de conformidad con el artículo 1546 del Código Civil y f) Cuando el ICETEX establezca por cualquier medio que EL CONTRATISTA se encuentre incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con las políticas aprobadas por la Junta Directiva del ICETEX. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA – PLAN DE CONTINGENCIA:** EL CONTRATISTA deberá cumplir ante el Supervisor del contrato, con el Plan de Contingencia, el cual deberá contener las medidas técnicas, humanas y organizacionales, necesarias para garantizar la correcta ejecución del objeto contractual y la continuidad y las operaciones del Contratista, en caso de presentarse causas de fuerza mayor o caso fortuito. Dicho plan debe ser previsto aplicando los tres subplanes, que se describen a continuación: Cada plan determina las contramedidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier amenaza: 1). El plan de respaldo. Contempla las contramedidas preventivas antes de que se materialice una amenaza. Su finalidad es evitar dicha materialización. 2). El plan de emergencia. Contempla las contramedidas necesarias durante la materialización de una amenaza, o inmediatamente después. Su finalidad es mitigar los efectos adversos de la amenaza. y, 3). El Plan de Recuperación. Contempla las medidas necesarias después de materializada y controlada la amenaza. Su finalidad es restaurar el estado

de las cosas tal y como se encontraban antes de la materialización de la amenaza. Por otra parte, el plan de contingencia no debe limitarse a estas medidas organizativas. También debe expresar claramente: **a)**. Qué recursos materiales son necesarios, **b)**. Qué personas están implicadas en el cumplimiento del plan. **c)**. Cuáles son las responsabilidades concretas de esas personas y su rol dentro del plan y, **d)**. Qué protocolos de actuación deben seguir y cómo son. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA – REQUISITOS PARA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** El presente contrato se entenderá perfeccionado con la firma de las partes. Para su ejecución requiere la expedición del registro presupuestal y de la aprobación de la Garantía establecida en el presente contrato. **EL ICETEX** no reconocerá suma alguna si su ejecución se inicia sin el cumplimiento de los citados requisitos. Así mismo. Para constancia de todo lo anterior, se firma en Bogotá D. C. el día

MARTA LUCIA VILLEGAS BOTERO

Presidenta
ICETEX

CONTRATISTA

