

## ANEXOS

Los siguientes anexos hacen parte de las especificaciones técnicas de obligatorio cumplimiento por parte del Contratista desde el inicio de la ejecución del contrato. Por tal motivo deberán ser presentados debidamente presentados y firmados por el Representante Legal como señal de su aceptación.

### ANEXOS 1. CRONOGRAMA DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN	FECHA
Aviso en la página web del ICETEX y en el portal Colombia Compra Eficiente <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a>	Lunes 01 de junio de 2015
Publicación proyecto de pliegos de condiciones y estudios previos	Lunes 01 de junio de 2015
Observaciones al proyecto de pliego de condiciones	Del martes 02 al martes 09 de junio de 2015.
Respuestas a las observaciones al proyecto de pliego de condiciones	Hasta el viernes 12 de junio de 2015.
Publicación Pliego definitivo	Hasta el viernes 12 de junio de 2015.
Acto de apertura del proceso de selección	Hasta el viernes 12 de junio de 2015.
Acta de audiencia de aclaraciones y/o asignación de riesgos.	Miércoles 17 de junio de 2015 a las 10:00 am Sala de Capacitación del <b>ICETEX</b> ubicado en la Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 2° de Bogotá D.C.
Observaciones a los pliegos de Condiciones Definitivos por parte de los interesados.	Hasta el viernes 19 de junio de 2015
Respuesta a las observaciones y	Hasta el jueves 25 de junio de 2015

DESCRIPCIÓN	FECHA
adendas por parte del ICETEX	
Cierre del Proceso y Recepción de Propuestas	Jueves 02 de Julio de 2015 a las 3:00 pm.  Las propuestas serán radicadas en el punto de radicación de correspondencia a través del aplicativo Mercurio, en <b>EL ICETEX</b> ubicado en la Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 1° de Bogotá D.C.
Verificación de Requisitos Habilitantes y Evaluación de las propuestas.	Del Viernes 03 al Miércoles 08 de Julio de 2015
Término para subsanar requisitos habilitantes so pena de rechazo Art. 26 Manual de Contratación. <i>“será rechazada la oferta del proponente que dentro del término previsto en el pliego no responda al requerimiento que le haga la Entidad para subsanarla”</i> .	Del Viernes 03 al Miércoles 08 de Julio de 2015
Publicación del informe de evaluación	Hasta el martes 14 de Julio de 2015
Término para que los proponentes presenten observaciones al informe de evaluación.	Del Miércoles 15 al Viernes 17 de Julio de 2015
Publicación observaciones efectuadas al informe de evaluación	Hasta el Martes 21 de julio de 2015
Término para que aquellos proponentes cuyas propuestas hayan sido objeto de observaciones efectúen respuesta por escrito a las mismas. (De ser procedente)	Del Miércoles 22 al 23 de Julio de 2015.
Publicación del pronunciamiento de la Entidad sobre las observaciones planteadas a las propuestas, las respuestas a ellas.	Hasta el 28 de Julio de 2015
Decisión final de la adjudicación.	Hasta el 28 de Julio de 2015

**PARÁGRAFO:** Las fechas programadas en este cronograma están sujetas a cambios por parte del **ICETEX** cuando fuere necesario.

**ANEXOS 2. INDICADORES DE GESTIÓN (NIVELES DE SERVICIO GENERALES Y POR CANAL DE ATENCIÓN).**

Nº	CANAL	NOMBRE	TIPO	FORMULA	META	TENDENCIA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SANCIÓN FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO
1	Se miden de manera general al Proyecto de Atención al Usuario (todos los canales en conjunto)	Tutelas atribuibles al outsourcing	Eficacia	Número total de tutelas atribuibles a errores del Proponente Adjudicatario dentro del mes.	Cero tutelas	Negativa	Mensual	Entre el 1% y el 5% de tutelas atribuibles al proponente se aplicara un descuento del 2% si es mayor a 5% se aplicara un descuento del 3% del valor mensual de la factura mensual
2	Contact Center Grandes Clientes	Abandono	Eficacia	Número de llamadas abandonadas(dentro del horario de atención y luego de depuraciones) / Número total de llamadas recibidas (dentro del horario de atención y luego de depuraciones)	Máximo 5% de abandono de las llamadas que ingresan al asesor.	Negativa	Mensual	1% de descuento del valor de la factura mensual del canal que incumple.
3	Contact Center Grandes Clientes	Nivel de servicio telefónico	Eficacia	Número de llamadas atendidas antes de 20 segundos / Número total de llamadas atendidas.	Mínimo el 80% de las llamadas deben ser atendidas antes de 20 Segundos.	Positiva	Mensual	1% de descuento del valor de la factura mensual del canal que incumple.
4	Todos los canales	Rechazos en el escalonamiento a las áreas misionales	Efectividad	Total de casos rechazados por el área misional al canal de atención / Total de casos escalados al área misional por el canal de atención.	Máximo el 2% del total de casos escalados por el canal de atención.	Negativa	Mensual	Por incumplimientos superiores al 2% y hasta el 5% se aplicará un descuento del 1%; si el resultado es superior al 5% se aplicará el 2% de descuento del valor de la factura para el canal que incumpla.

N O	CANAL	NOMBRE	TIPO	FORMULA	META	TENDENCIA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SANCIÓN FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO
5	Se miden de manera general al Proyecto de Atención al Usuario (todos los canales en conjunto)	Calidad percibida (monitoreo)	Eficacia	Total de monitoreos con nota final igual o superior a 90 puntos en el canal de atención /Total de monitoreos realizados en el canal de atención	Mínimo el 95% de los monitoreos deben obtener nota final igual o superior a 90 puntos.	Positiva	Mensual	Por incumplimientos desde el 90% e inferiores del 95% se aplicará un descuento del 1%, si el resultado es inferior al 90%, se aplicará el 2% de descuento del valor de la factura para mensual. (Promedio de todos los canales).
6	Todos los canales	Nivel de conocimiento individual (evaluaciones)	Eficacia	Total de asesores con calificación final igual o superior a 90 puntos en el canal de atención/Total de asesores en el canal de atención	Mínimo el 95% de los asesores deben obtener nota final igual o superior a 90 puntos	Positiva	Mensual	Por incumplimientos desde el 90% e inferiores del 95% se aplicará un descuento del 1%, si el resultado es inferior al 90%, se aplicará el 2% de descuento del valor de la factura para el canal que incumpla.
7	Se miden de manera general al Proyecto de Atención al Usuario (todos los canales en conjunto)	Rotación	Eficiencia	Total de personas que se retiran en el mes por voluntad propia y que deben ser reemplazados / Número total de personas que comienzan el mes.	Máximo 2% de retiros voluntarios al mes por toda la operación.	Negativa	Mensual	No Aplica sanción por incumplimiento pero se deben adelantar planes de mejoramiento, Plan de Carrera.
8	Se miden de manera general al Proyecto de Atención al Usuario (todos los canales en conjunto)	Recurrencia entre Canales	Eficacia	Número de usuarios que por causas atribuibles al Outsourcing se contactan dos (2) o más veces por el mismo tema en diferente canal / Número total de usuarios que se contactan en todos los canales.	Máximo 10% de usuarios atendidos por segunda vez entre canales	Negativa	Mensual	No Aplica sanción por incumplimiento pero se deben adelantar planes de mejoramiento, acciones correctivas, preventivas y mejoramiento.

Nº	CANAL	NOMBRE	TIPO	FORMULA	META	TENDENCIA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SANCIÓN FAVOR DE ICETEX POR NO LOGRO
9	Personalizada	Tiempo de espera en sala	Eficiencia	Número de atenciones con máximo 15 minutos de espera / Total de turnos entregados. <b>Nota:</b> Se mide por separado para las cinco sedes principales y las sedes restantes.	El 90% de los clientes deben esperar máximo 15 minutos.	Positiva	Mensual	No Aplica sanción por incumplimiento pero se deben adelantar planes de mejoramiento
10	Personalizada	Tiempo de atención	Eficiencia	Número de atenciones con máximo 6 minutos de atención / Total de turnos entregados. <b>Nota:</b> Se mide por separado para las cinco sedes principales y las sedes restantes.	El 90% de los clientes deben ser atendidos en máximo 6 minutos.	Positiva	Mensual	No Aplica sanción por incumplimiento pero se deben adelantar planes de mejoramiento

CANALES DE ATENCIÓN A LOS QUE APLICA EL INDICADOR							
No	NOMBRE	CONTACT CENTER	PERSONALIZADA	ESCRITA	VIRTUAL	PBX	GRANDES CLIENTES
1	Tutelas atribuibles al outsourcing	X*	X*	X*	X*	X*	X*
2	Abandono	X	-	-	-	-	X
3	Nivel de servicio telefónico	X	-	-	-	-	X
4	Rechazos en el escalonamiento a las áreas misionales	X	X	X	X	X	X
5	Calidad percibida (monitoreo)	X*	X*	X*	X*	X*	X*
6	Nivel de conocimiento individual (evaluaciones)	X	X	X	X	X	X
7	Rotación	X*	X*	X*	X*	X*	X*
8	Recurrencia entre Canales	X*	X*	X*	X*	X*	X*
9	Tiempo de espera en sala	-	X	-	-	-	-
10	Tiempo de atención	-	X	-	-	-	-

Nota: **X\*** Se miden de manera general al Proyecto de Atención al Usuario (todos los canales en conjunto).

Nombre del **Proponente:** \_\_\_\_\_

NIT del **Proponente:** \_\_\_\_\_ Régimen: \_\_\_\_\_

Representante legal del **Proponente:** \_\_\_\_\_

Documento de identidad del representante legal del **Proponente:** \_\_\_\_\_

Dirección del **Proponente:** \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Teléfono del **Proponente:** \_\_\_\_\_

Fax del **Proponente:** \_\_\_\_\_

Correo electrónico del **Proponente:** \_\_\_\_\_

### ANEXO No. 3. ESTADÍSTICAS MÍNIMAS DE OPERACIÓN

- Número de casos recibidos.
- Número de casos atendidos en primer nivel.
- Número de casos escalados.
- Número de casos con interrupción de términos.
- Número de casos respondidos por el área misional.
- Número de casos con respuesta de fondo.
- Número de casos pendientes.
- Número de casos vencidos.
- Número de tutelas radicadas.
- Número de entidades atendidas.
- Número de beneficiarios atendidos.
- Número de clientes potenciales atendidos.
- Tiempo promedio de las respuestas de fondo de casos sin interrupción. (días).
- Tiempo promedio de las respuestas de fondo de casos con interrupción. (días).
- Porcentaje de casos atendidos en primer nivel.
- Porcentaje de casos escalados.
- Porcentaje de casos con interrupción de términos.
- Porcentaje de casos con respuesta de fondo.
- Porcentaje de casos pendientes.
- Porcentaje de casos vencidos.
- Productividad colectiva e individual.
- Solución en primer contacto.
- Porcentaje de atenciones virtuales en el mes.
- Porcentaje de quejas y reclamos atendidos a tiempo.
- Porcentaje de solicitudes atendidas a tiempo.
- Las demás que ICETEX considere necesarias durante la ejecución del contrato.

Las anteriores estadísticas son consideradas como mínimas; ICETEX y la supervisión del contrato podrán realizar modificaciones a estos mínimos exigidos ampliando o disminuyendo las estadísticas solicitadas en el presente documento de acuerdo con las necesidades de la operación y/o de la Entidad; así mismo, podrá modificar los periodos para su cálculo y presentación.

Nombre del **Proponente**: \_\_\_\_\_

NIT del **Proponente**: \_\_\_\_\_ Régimen: \_\_\_\_\_

Representante legal del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Documento de identidad del representante legal del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Dirección del **Proponente**: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Teléfono del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Fax del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Correo electrónico del **Proponente**: \_\_\_\_\_

#### ANEXO No. 4 INFORMES MÍNIMOS DE OPERACIÓN

- Informe de facturación que indique al cierre de cada mes los valores facturados y la ocupación de los canales.
- Informe de capacitación y visita a Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional.
- 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.
- Informe de Escalonamiento (todos los canales de servicio).
- Informe de Oportunidad y Rechazo de Escalonamientos.
- 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.
- Informe de Indicadores de Gestión.
- Informes de Cumplimiento de Normativas SFC, CIRC, Q y R.
- Informe de Indicadores de RAE: presenta el nivel de cumplimiento de los indicadores solución en primer contacto, porcentaje de atenciones virtuales en el mes, porcentaje de quejas y reclamos atendidos a tiempo y porcentaje de solicitudes atendidas a tiempo.
- 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.
- Dash Board Grafico Diario, Estadísticas Nivele de Servicio e Indicadores de Gestión. Exportable a Excel.
- Los demás que ICETEX considere necesarias durante la ejecución del contrato.

Los anteriores informes son considerados como mínimos; ICETEX y la supervisión del contrato podrán realizar modificaciones a estos mínimos exigidos ampliando o disminuyendo los informes solicitados en el presente documento de acuerdo con las necesidades de la operación y/o de la Entidad; así mismo, podrá modificar los periodos de presentación.

Nombre del **Proponente**: \_\_\_\_\_

NIT del **Proponente**: \_\_\_\_\_ Régimen: \_\_\_\_\_

Representante legal del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Documento de identidad del representante legal del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Dirección del **Proponente**: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Teléfono del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Fax del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Correo electrónico del **Proponente**: \_\_\_\_\_



## **ANEXO No. 5 CAMPOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN**

### **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.

### **ESCRITA:**

- Id PQRs.
- No. Radicación.
- Fecha Radicación
- 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.
- 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.
- Observación Radicada.
- Respuesta Final.
- 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.
- 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.
- Ultimo 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.
- Tipo Producto.
- Clase Tipificación.
- Clase Sub Tipificación.
- Producto.
- Ciudad Radicado.
- Ind. Proceso Fondo.
- Ind. Escalonamiento.
- Escalonamiento a Otro Canal.
- Ind. Respuesta Escalonamiento.
- Área Misional.
- Tipificación del Escalonamiento.
- Fecha Escalonamiento.
- Estado Caso.
- Fecha Cierre Caso.
- Identificación.
- 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.
- Canal Atención.
- Tipo Producto.
- Clase Tipificación.
- Clase SubTipificación.
- Producto.
- Ind. Proceso Fondo.
- Ind. Escalonamiento.
- Ind. Respuesta Escalonamiento.
- Área Misional.
- Fecha Escalonamiento.
- Estado Caso.
- Fecha Cierre Caso.
- Identificación.
- Tipo Documento Radicado.
- Días Hábiles Cierre.
- Fecha Limite Respuesta.
- Ind. Interrupción.
- Fecha Interrupción.
- Creador PQRs.
- Ultimo Responsable PQRs.
- Ind Respuesta Final.
- Fecha Respuesta Final.
- Responsable Escalonamiento.
- Nombre Cliente.
- Observación Radicada.
- Respuesta Final.
- 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.
- 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.
- Tipo Documento Radicado.
- Días Hábiles Cierre.
- Fecha Limite Respuesta.
- Ind Interrupción.
- Fecha Interrupción.
- 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.

**IVR:**

- Telh ID.
- Teléfono.
- Fecha.
- Tiempo IVR.
- Tiempo Music on Hold.
- Total Llamada.
- Ultimo 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.
- Nombre de la Entidad.
- 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.
- 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.
- Observación Radicada.
- Respuesta Final.
- Telh ID.
- Tiempo IVR.
- Tiempo Music On Hold.
- Tiempo Llamada.
- Tiempo Último Estado.
- Tiempo Espera.
- Tiempo Voz.
- Tiempo Escritura.
- Ultimo Estado.
- Id Ind Grabación.
- Ind Es Facturable.
- Mes Informe.
- Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.

Se deben incluir campos que permitan la medición de tiempos y movimientos de los asesores, así como conocer la trazabilidad de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.

Se debe incluir campos que midan el tiempo de atención que permitan conocer la oportunidad en 2<sup>do</sup> nivel de atención.

Los anteriores campos son considerados como mínimos; ICETEX y la supervisión del contrato podrán realizar modificaciones a estos mínimos exigidos ampliando o disminuyendo los campos solicitados en el presente documento de acuerdo con las necesidades de la operación y/o de la Entidad.

Nombre del **Proponente**: \_\_\_\_\_

NIT del **Proponente**: \_\_\_\_\_ Régimen: \_\_\_\_\_

Representante legal del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Documento de identidad del representante legal del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Dirección del **Proponente**: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Teléfono del **Proponente**: \_\_\_\_\_

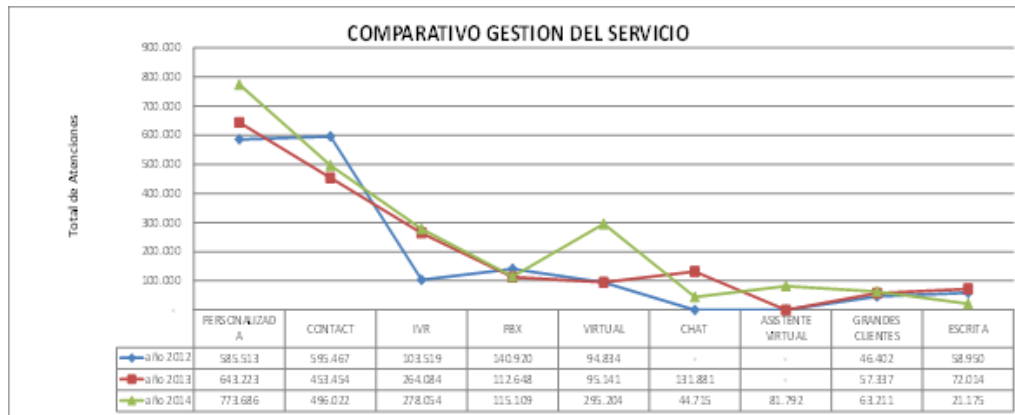
Fax del **Proponente**: \_\_\_\_\_

Correo electrónico del **Proponente**: \_\_\_\_\_

## ANEXO 6. HISTÓRICO DE TRANSACCIONES

A continuación se presenta el comportamiento histórico de las operaciones de atención, el cual corresponde a los volúmenes de transacciones en los canales de atención.

Con esta información el Proponente puede realizar sus ejercicios de dimensionamiento de operación.



Fuente: Informe Outsourcing de Atención al Usuario. Total usuarios atendidos 2012: 1.625.605  
 Total usuarios atendidos 2013: 1.829.782 Total usuarios atendidos 2014: 2.168.968 - Asistente virtual: 81.792

### Comportamiento Gestión del Servicio Año 2012.

MES	ESCRITA	PERSONALIZADA	VIRTUAL	CONTACT	IVR	GRANDES CLIENTES	PBX	TOTAL
ene-12	5.597	56.359	9.171	53.642	8.438		18.144	151.351
feb-12	4.434	44.337	7.845	37.673	3.966		11.881	110.136
mar-12	2.505	35.277	9.093	37.275	2.848	1.012	12.457	100.467
abr-12	6.842	31.399	5.394	37.382	3.085	2.477	10.771	97.350
may-12	7.237	52.220	6.228	50.363	7.637	5.200	14.745	143.630
jun-12	7.645	65.139	6.184	71.854	10.671	3.372	14.846	179.711
jul-12	7.372	67.804	6.142	67.766	7.903	5.122	14.050	176.159
ago-12	5.961	54.777	5.919	47.408	4.460	6.078	9.671	134.274
sep-12	4.762	39.421	4.753	36.709	3.927	5.069	7.003	101.644
oct-12	2.161	42.779	10.849	45.843	7.372	7.443	8.380	124.827
nov-12	2.167	48.530	12.236	61.946	20.936	6.063	9.833	161.711
dic-12	2.267	47.471	11.020	47.606	22.276	4.566	9.139	144.345
<b>TOTAL</b>	<b>58.950</b>	<b>585.513</b>	<b>94.834</b>	<b>595.467</b>	<b>103.519</b>	<b>46.402</b>	<b>140.920</b>	<b>1.625.605</b>

### Comportamiento Gestión del Servicio Año 2013.

MES	CONTACT CENTER	IVR	PBX	GRANDES CLIENTES	PERSONALIZADA CIUDADES RESTANTES	PERSONALIZADA CIUDADES PRINCIPALES	VIRTUAL	CHAT	ESCRITA	TOTAL
ene-13	56.957	27.324	9.700	5.661	27.463	38.044	13.648		3.112	181.909
feb-13	38.131	10.216	7.317	5.425	19.747	26.545	12.399		2.396	122.176
mar-13	27.628	8.060	2.553	2.105	14.524	18.236	5.831	5.426	15.308	99.671
abr-13	34.276	12.915	7.757	3.463	16.974	24.665	6.036	9.732	7.806	123.624
may-13	38.578	29.886	10.637	4.176	21.093	28.908	5.480	15.033	8.802	162.593
jun-13	39.965	32.205	11.550	5.126	22.782	37.475	5.262	19.164	7.834	181.363
jul-13	47.704	30.129	13.024	8.566	32.572	54.774	6.813	21.846	7.189	222.617
ago-13	35.568	14.503	8.361	7.006	20.387	31.885	4.702	13.537	6.893	142.842
sep-13	29.540	12.745	7.504	3.206	17.263	28.928	3.845	11.902	7.543	122.476
oct-13	31.811	20.380	10.824	3.714	20.185	27.384	4.304	10.705	2.110	131.417
nov-13	34.653	30.741	12.436	3.717	22.932	32.271	13.397	13.267	1.852	165.266
dic-13	38.643	34.980	10.985	5.172	24.428	33.758	13.424	11.269	1.169	173.828
<b>TOTAL</b>	<b>453.454</b>	<b>264.084</b>	<b>112.648</b>	<b>57.337</b>	<b>260.350</b>	<b>382.873</b>	<b>95.141</b>	<b>131.881</b>	<b>72.014</b>	<b>1.829.782</b>



## Comportamiento Gestión del Servicio Año 2014.

MES	CONTACT CENTER	IVR	PBX	GRANDES CLIENTES	PERSONALIZADA CIUDADES RESTANTES	PERSONALIZADA CHARLAS E INFORMADORES	PERSONALIZADA CIUDADES PRINCIPALES	ASISTENTE VIRTUAL	VIRTUAL SAV E INTERNA - CHAT - AUTOANTENCIONES-SMS - VIRTUAL MESA	ESCRITA	TOTAL
ene-14	46.290	31.867	11.903	5.687	27.217	1.734	40.461		41.042	1.641	207.842
feb-14	36.618	17.953	9.710	5.247	26.634	1.134	31.032		32.826	1.826	162.980
mar-14	32.841	13.261	8.152	2.811	24.502	1.266	24.763		33.133	1.323	142.052
abr-14	31.833	15.451	8.993	2.916	25.876	1.770	25.431		26.111	1.436	139.817
may-14	42.201	25.979	10.387	4.426	29.759	2.715	36.754		33.531	2.036	187.788
jun-14	41.656	28.858	10.106	4.326	28.590	2.636	36.773		27.396	1.450	181.791
jul-14	56.244	32.280	11.506	7.819	41.153	2.372	49.610	15.655	26.243	1.924	244.806
ago-14	38.279	15.228	7.820	5.598	29.230	844	34.072	11.412	19.593	1.589	163.665
sep-14	37.028	16.006	8.475	5.985	26.309	1.099	27.104	14.913	21.192	1.908	160.019
oct-14	43.132	39.426	9.410	4.107	27.340	4.110	30.931	13.038	26.224	1.917	199.635
nov-14	45.959	29.102	9.531	5.923	27.038	994	35.045	12.789	27.011	1.868	195.260
dic-14	43.941	12.643	9.116	8.366	30.120	1.726	35.542	13.985	25.617	2.257	183.313
<b>TOTAL</b>	<b>496.022</b>	<b>278.054</b>	<b>115.109</b>	<b>63.211</b>	<b>343.768</b>	<b>22.400</b>	<b>407.518</b>	<b>81.792</b>	<b>339.919</b>	<b>21.175</b>	<b>2.168.968</b>

### 1. Canal de Atención Personalizada:

PERSONALIZADA							
Histórico de atenciones	Años	Alta Demanda			Baja Demanda		
		Atenciones Promedio Mes	Tiempo Promedio de Atención	Promedio Diario	Atenciones Promedio Mes	Tiempo Promedio de Atención	Promedio Diario
	2012	56.254	00:05:47	2.789	41.332	00:05:59	2.000
	2013	62.750	00:07:58	3.082	44.454	00:06:12	2.167
2014	71.707	00:06:29	3.524	57.241	00:05:54	2.802	

- 28 puntos de atención a nivel nacional.
- En el 2012 en temporada alta se contaron con 60 personas en promedio, en baja con 55 personas.
- En el 2013 en temporada alta se contaron con 56 personas en promedio, en baja con 48 personas.
- En el 2014 en temporada alta se contaron con 60 personas en promedio, en baja con 47 personas.
- En el 2015 se proyecta contar con 219 puestos de trabajo mínimo.
- En el 2016 se proyecta contar con 884 puestos de trabajo mínimo.
- En el 2017 se proyecta contar con 896 puestos de trabajo mínimo.
- En el 2018 se proyecta contar con 680 puestos de trabajo mínimo.

### 2. Charlas e informadores:

CHARLAS			
Histórico de atenciones	Años	Alta Demanda	Baja Demanda
		Atenciones Promedio Mes	Atenciones Promedio Mes
	2012	2.955	2.281
	2013	2.733	1.775
2014	2.030	1.704	

- Sala de Charlas Punto de Atención Bogotá.
- En el 2012 en temporada alta se contaron con 1 personas en promedio, en baja con 2 personas.
- En el 2013 en temporada alta se contaron con 4 personas en promedio, en baja con 4 personas.
- En el 2014 en temporada alta se contaron con 5 personas en promedio, en baja con 6 personas.
- En el 2015 se proyecta contar con 24 puestos de trabajo mínimo.
- En el 2016 se proyecta contar con 96 puestos de trabajo mínimo.
- En el 2017 se proyecta contar con 96 puestos de trabajo mínimo.
- En el 2018 se proyecta contar con 72 puestos de trabajo mínimo.

nal de Atención Virtual:

VIRTUAL					
Histórico de atenciones	Años	Alta Demanda		Baja Demanda	
		Atenciones Promedio Mes	Promedio Diario	Atenciones Promedio	Promedio Diario
	2012	8.497	421	7.309	251
	2013	9.671	476	6.186	305
2014	16.831	834	14.955	731	

- En el 2012 en temporada alta se contaron con 10 personas en promedio, en baja con 8 personas.
- En el 2013 en temporada alta se contaron con 14 personas en promedio, en baja con 10 personas.
- En el 2014 en temporada alta se contaron con 31 personas en promedio, en baja con 24 personas.

- En el 2015 se proyecta contar con 51 puestos de trabajo mínimo.
- En el 2016 se proyecta contar con 204 puestos de trabajo mínimo.
- En el 2017 se proyecta contar con 204 puestos de trabajo mínimo.
- En el 2018 se proyecta contar con 153 puestos de trabajo mínimo.

4. Auto-atenciones:

MODULO DE AUTOATENCION - ATENCION VIRTUAL			
Histórico de atenciones	Años	Alta Demanda	Baja Demanda
		Atenciones Promedio Mes	Atenciones Promedio Mes
	2012	13.545	8.977
	2013	9.850	6.251
2014	8.207	6.313	

5. Canal de Atención Contact Center:

CONTACT CENTER							
Histórico de atenciones	Años	Alta Demanda			Baja Demanda		
		Atenciones Promedio Mes	Tiempo Promedio de Atención	Promedio Diario	Atenciones Promedio	Atenciones Promedio Mes	Promedio Diario
	2012	58.863	04:56	2.933	40.382	04:52	1.952
	2013	42.750	00:03:30	2.100	46.049	00:04:00	2.270
2014	32.826	00:03:52	1.605	36.622	00:03:44	1.787	

6. Canal de Atención Escrita:

ESCRITA					
Histórico de atenciones	Años	Alta Demanda		Baja Demanda	
		Atenciones Promedio Mes	Promedio Diario	Atenciones Promedio Mes	Promedio Diario
	2012	5.381	267	4.444	218
	2013	4.993	146	7.009	215
2014	1.863	121	1.667	114	

- En el 2012 en temporada alta se contaron con 29 personas en promedio, en baja con 32 personas.
- En el 2013 en temporada alta se contaron con 25 personas en promedio, en baja con 27 personas.
- En el 2014 en temporada alta se contaron con 15 personas en promedio, en baja con 14 personas.

- En el 2015 se proyecta contar con 21 puestos de trabajo mínimo.
- En el 2016 se proyecta contar con 84 puestos de trabajo mínimo.

- En el

2017 se proyecta contar con 84 puestos de trabajo mínimo.

- En el 2018 se proyecta contar con 63 puestos de trabajo mínimo.

## 7. Quejas y Reclamos:

PROCESO QUEJAS Y RECLAMOS ENTIDAD		
Histórico de atenciones	Años	Atenciones Promedio Mes
	2012	100
	2013	38
	2014	103

**Nota:** La información presentada en este documento corresponde al volumen histórico de las operaciones atendidas y gestionadas por ICETEX para los años 2012, 2013 y 2014. Por lo tanto ICETEX no se compromete con volúmenes de operaciones futuras dado que el servicio a contratar es por demanda de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos, clientes titulares de crédito y clientes potenciales; por lo tanto, el Proponente Adjudicatario deberá atender incrementos o disminuciones del comportamiento de las transacciones, producción, tráfico de visitas y llamadas que se llegue a presentar. El presente histórico de productividad debe servir de base a los proponentes para dimensionar los recursos operativos, técnicos, tecnológicos requeridos para la presentación de la propuesta técnica y económica del presente proceso de selección.

Nombre del **Proponente:** \_\_\_\_\_

NIT del **Proponente:** \_\_\_\_\_ Régimen: \_\_\_\_\_

Representante legal del **Proponente:** \_\_\_\_\_

Documento de identidad del representante legal del **Proponente:** \_\_\_\_\_

Dirección del **Proponente:** \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Teléfono del **Proponente:** \_\_\_\_\_

Fax del **Proponente:** \_\_\_\_\_

Correo electrónico del **Proponente:** \_\_\_\_\_

**ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL**
**PRODUCT BACKLOG**

id PBI	Categoría	Caso	Estado	definiciones o insumos requeridos	Criterios de Aceptación
99	4.1.4.4 Sistema de Atención Virtual al Ciudadano	Wireframes	Finalizado	Wireframe Base	<p>La estructura funcional de la zona debe brindar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructurar el contenido y posicionamiento de los call to action no como piensa la organización, sino como lo está buscando el estudiante.</li> <li>2. Se le debe dar prioridad a la experiencia, así como mostrar la información de forma sencilla (contenido amigable y fácil de comprender).</li> <li>3. Capacidad para vincularse e interactuar de forma fácil y dinámica con redes sociales, tales como: Twitter, Facebook, Youtube y LinkedIn.</li> <li>4. Ajustarse a las directrices de usabilidad que se encuentran en el documento denominado "Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea", Anexo 16 del este pliego de condiciones. Dentro de los wireframes base no se incluyen las zonas de categorías específicas de contenido como por ejemplo Créditos, becas o Oficinas virtuales, ya que estos se desarrollarán de manera específica en otro PBI.</li> </ol>
100	4.1.4.4 Sistema de Atención Virtual al Ciudadano	Plantillas Internas	Sin iniciar	Plantilla Base + Wireframes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El diseño gráfico de la interfaz (según tipo de público) debe centrarse en el usuario totalmente, debe resolverle sus problemas por medio de lenguajes emotivos, intuitivos y amigables, lenguajes que el usuario pueda asociar y controlar al instante.</li> <li>2. La zona de contenidos será para manejo de contenidos resumidos que le cuenten al usuario la información básica de cada producto, con posibilidad de descargar en PDF documentos más completos.</li> <li>3. Se le debe dar prioridad a la experiencia, así como mostrar la información de forma sencilla (contenido amigable y fácil de comprender).</li> <li>4. Se deben incluir botones de call to action muy visibles, llamativos y han de estar ubicados en lugares estratégicos del contenido.</li> <li>5. Las ayudas visuales como fotografías, infografía y audiovisuales como videos deben acompañar al usuario en su recorrido, haciéndolo fácil y agradable, brindándole todos los elementos que requiera para lograr su objetivo en el portal.</li> <li>6. Se hace necesario en la propuesta establecer sistemas de navegación que permitan ejecutar de manera limpia e intuitiva jerarquías sobre los contenidos, haciendo más fácil su búsqueda. Se puede explorar desde sistemas iconográficos, color, tamaño, etc.</li> <li>7. Menú de navegación anclado para mantenerlo en todo momento visible al usuario.</li> <li>8. Se hace necesario en la propuesta establecer sistemas de navegación que permitan ejecutar de manera limpia e intuitiva jerarquías sobre los contenidos, haciendo más fácil su búsqueda. Se puede explorar desde sistemas iconográficos, color, tamaño, etc.</li> <li>9. Debe tener un diseño adaptativo Responsive Web Design para que se adapte a cualquier dispositivo en el que se descargue.</li> <li>10. La iconografía debe ser entretenida y fácil de entender.</li> <li>11. El diseño debe estar basado en el concepto "sense of simplicity", ya que la simplicidad es uno de los medios para lograr un diseño comprensible que genere experiencias de uso satisfactorias.</li> <li>12. Implementar animaciones dinámicas e impactantes realizadas a través de los recursos que brinda CSS3 con transitions y keyframes, para dar a conocer el mensaje de una manera más estética, no convencional e impactante.</li> <li>13. Tipografía dinámica que permita utilizar cualquier tipo de letra en internet para reforzar el concepto de la marca y la unidad gráfica sin problemas de visualización.</li> <li>14. Infografía viral, con lo que se busca informar más claramente y que haya la posibilidad de compartirla extender el mensaje a otros Diseño de acuerdo a los públicos.</li> <li>15. Proveer opciones para cambiar el tamaño de la letra en todos los niveles y secciones (A+ A-), facilitando la lectura a personas con dificultades visuales.</li> <li>16. Capacidad para vincularse e interactuar de forma fácil y dinámica con redes sociales: Twitter, Facebook, Youtube y LinkedIn.</li> <li>17. La implementación y desarrollos deben estar basados en la Norma NTC5854 del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación INCONTEC.</li> <li>18. Proveer opciones para cambiar el idioma (se manejará inicialmente el portal en idiomas Español e inglés)</li> </ol>

**PRODUCT BACKLOG**

id PBI	Categoría	Caso	Estado	definiciones o insumos requeridos	Criterios de Aceptación
101	4.1.4.4 Sistema de Atención Virtual al Ciudadano	Desarrollo de servicios de integración	Sin iniciar	Definición de proveedor y entrega de WS a consultar.	<p>Se deben desarrollar por parte del proveedor del CRM 3 Servicios Web desarrollados bajo ambientes SOAP para cumplir con el flujo de servicio de atención virtual planteado:</p> <p>1- Servicio de creación Se enviará la siguiente información al CRM para crear el PQR: Mail: Nombre: Numero de documento: Tipo de Documento Teléfono: Departamento Ciudad: Tipo de Requerimiento: Subtipo de requerimiento: Detalle del caso: Adjunto: (los documentos de tipo imagen se enviará codificado que originalmente venían en formato JPEG o JPG con una restricción de peso indicada por tecnología) Autorizo SMS Autorizo Mail</p> <p>Una vez enviada la información el CRM retornará un número de caso para su posterior consulta.</p> <p>2- Servicio de consulta casos Para realizar la consulta de un caso se enviará al CRM via WS Número de caso y/o número de documento . La respuesta a esta petición retornará un listado con: # de caso, Fecha creación, Tipo, Subtipo y Estado.</p> <p>3- Servicio de consulta de detalle Para realizar la consulta de un caso se enviará al CRM via WS Número de caso. La respuesta a esta petición retornará: Fecha de creación, tipo, subtipo, responsable actual, estado y un listado de las conversaciones y escalonamientos del caso con la siguiente información: Fecha, Comentario, adjunto codificado, Nombre Adjunto y Autor/Canal, ordenada de la mas reciente a la mas antigua y paginado.</p>
102	4.1.4.4 Sistema de Atención Virtual al Ciudadano	Traducción contenidos	Sin iniciar		El servicio de la traducción oficial en la oficina virtual será a nivel de labels de los formularios, encabezados de zonas transaccionales y mensajes de resultados. Para el caso de información que se extraiga directamente de los sistemas transaccionales del ICETEX sea via Web Service, Vistas o Iframes, no aplica el manejo de traducciones

## ANEXO 8. GLOSARIO

**ACD:** distribuidor automático de llamadas, sistema que distribuye las llamadas entrantes a un grupo determinado de terminales que utilizan los agentes.

**ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD:** se constituye en una manifestación de la voluntad de las partes encaminada a producir la obligación de guardar y no revelar a terceros información que una de las partes desea proteger, y que se puede desarrollar en una etapa pre-contractual o incluir dentro de un contrato.

**ALIANZAS ESTRATÉGICAS:** uniones formales entre dos o más organizaciones que tienen como propósito llevar a cabo la formación de sociedades que ayuden a la competitividad y al fortalecimiento de las empresas. Son entendidas también, como formas de cooperación entre algunos de los entes que directamente influyen en su comportamiento, proveedores, distribuidores, clientes, nuevos participantes, entre otros.

**ANS:** acuerdo de nivel de servicio, herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

**ÁREA MISIONAL:** son las encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con el objeto misional de la Empresa.

**ATENCIÓNES:** interacción de los clientes titulares de productos y servicios con ICETEX a través de los canales de atención.

**ATENCIÓN CONTACT CENTER:** herramienta de comunicación y relación con los clientes que utiliza el teléfono como medio de comunicación, en conjunto con los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicio a cada cliente con el objeto de satisfacer sus necesidades.

**ATENCIÓN ESCRITA:** canal que de manera centralizada, soluciona y emite respuesta a comunicaciones escritas que radican los beneficiarios, usuarios o ciudadanos en general, atendiendo aquellos casos que no pueden ser solucionados en un primer nivel; así mismo, identifican las causas raíz de las solicitudes más frecuentes y proponen estrategias de mejoramiento ya sea para solucionar inconvenientes en el servicio o propuestas de innovación para optimizar la experiencia del cliente.

**ATENCIÓN GRANDES CLIENTES:** canal que de manera centralizada, soluciona y emite respuesta a comunicaciones de la entidades consideradas por la Entidad como Grandes Clientes, además de apoyar la gestión comercial y administrativa-operativa.

**ATENCIÓN PERSONALIZADA:** es el canal de atención presencial a través del cual los clientes y usuarios potenciales, pueden solicitar información, realizar procesos de servicio, presentar inquietudes, quejas o reclamos.

**AUTO-ATENCIÓN:** sistema a través del cual el interesado por su propia cuenta puede encontrar respuesta a diferentes inquietudes.

**B.P.O:**

subcontratación de procesos de negocios, es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios especializados, ya sea internos o externos a la empresa, usualmente menos costosos o más eficientes y eficaces.

**BACKUP:** copias de seguridad. Proceso para salvaguardar los datos en un medio distinto al disco que normalmente se está utilizando.

**BACK OFFICE:** es el conjunto de actividades de apoyo a la atención al cliente, es la parte donde se debe gestionar los casos que no pueden ser atendidos en primer nivel o que requieren de una transacción adicional como labores informáticas y de comunicaciones o de gestión financiera.

**CALIBRACIONES:** proceso de comparar el tratamiento que se da a los casos por parte de los asesores, los valores obtenidos por los monitores de calidad, formadores y la supervisión deben lograr un patrón de referencia (o estándar).

**CALL MANAGER:** software basado en un sistema de tratamiento de llamadas y telefonía sobre IP, desarrollado por Cisco Systems.

**CTI:** integración de telefonía informática, sistema informático destinado a la interacción entre una llamada telefónica y un ordenador de manera coordinada; la tecnología CTI apunta a integrar todos los canales de comunicación de la empresa y las informaciones que ésta recaba sobre sus clientes o clientes potenciales.

**DASH BOARD:** tablero o cuadro de mandos, herramienta para la consulta de las métricas de la empresa y deben permitir monitorear, analizar y administrar el desempeño de la operación de manera efectiva en tiempo real.

**E-LEARNING:** espacio virtual de aprendizaje orientado a facilitar la experiencia de capacitación a distancia, produce la interacción entre tutores y alumnos, y entre los mismos alumnos; como también la realización de evaluaciones, el intercambio de archivos, la participación en foros, chats, y una amplia gama de herramientas adicionales.

**E-MAIL:** correo electrónico, 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.

**EMPALME:** acciones encaminadas a la entrega satisfactoria de la operación por parte del contratista saliente y la recepción de la operación por parte del contratista entrante.

**ESCALONAMIENTO:** envío de casos al segundo o tercer nivel de atención para el trámite y respuesta.

**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.

**FRONT OFFICE:** conjunto de canales de atención que gestionan la interacción con el cliente; espacio en el que el cliente entra en contacto con la entidad; allí se vuelve protagonista absoluto y la entidad debe satisfacer sus necesidades dejando la mejor impresión de cara a la experiencia de atención.

## GESTI

**ÓN DOCUMENTAL:** conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

**HABEAS DATA:** acción jurisdiccional, normalmente constitucional, que puede ejercer cualquier persona que estuviera incluida en un registro o banco de datos, para acceder a tal registro y que le sea suministrada la información existente sobre su persona, y de solicitar la eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.

**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, universidad.

**INTERACCIÓN:** conexión que se da de manera física y a nivel de utilidad entre dispositivos o sistemas; es la conexión entre dos máquinas de cualquier tipo, a las cuales les brinda un soporte para la comunicación a diferentes niveles.

**IVR:** es una 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 es 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 y son los que nos permiten establecer vínculos comunicativos a larga distancia: correo electrónico, explorador web, enseñanza asistida por el ordenador, videoconferencia, chat, foro y ciberespacio.

**MONITOREO:** es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de la operación y para guiar las decisiones de gestión.

**MULTICANALIDAD:** posibilidad que debe tener un asesor para desempeñar su rol en varios canales de atención en un mismo espacio-temporal.

**PAD CAPTURADOR DE FIRMAS:** dispositivo capaz de llevar un registro digital de firmas y enviar la información a la PC para su uso o almacenamiento.

**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.



**PREOPERATIVOS:** corresponde a todas las actividades de análisis, consulta, observación, desarrollo y en general de puesta en marcha de todos los requerimientos necesarios para el correcto inicio de la operación.

**PROPONENTE:** personas naturales o jurídicas y personas extranjeras (naturales o jurídicas) con sucursales o domiciliadas en Colombia, aspirantes a celebrar contratos con el Estado.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** es el conjunto de requerimientos para establecer un criterio homogéneo de conducta a la hora atender al cliente; este debe incorporar el paso a paso que cada asesor debe adelantar para garantizar la debida atención.

**PUESTO DE TRABAJO:** incluye el talento humano, la utilización de software, plataformas tecnológicas, infraestructura, servicios de IT, manejo de centros de datos (data centers), soporte, servicios de testing de software y AIU; estructura de costos definida en el sondeo de mercado.

**RECURRENCIA:** se configura como recurrencia cuando un usuario radica más de dos (2) atenciones entre canales, la cuales son interpuestas por los mismos términos.

**SARLAFT:** Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

**SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL:** punto de interacción virtual entre los usuarios y la entidad, que le permite radicar, realizar seguimiento y consultar el estado de sus requerimientos en línea.

**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.

**SUPERVISIÓN:** 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.

**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.

**TIPIFICACIÓN:** descripción precisa del motivo del caso o requerimiento.

**TRAZABILIDAD:** proceso de identificación o búsqueda de información del origen de un determinado producto, servicio o persona.

**VALOR AGREGADO:** característica o servicio extra que se le da al servicio con el fin de darle un mayor valor en la percepción del consumidor.

**WAN:** Wide Area Network, Red de Área Amplia, red que abarca varias ubicaciones físicas, proveyendo servicio a una zona, un país, incluso varios continentes. Es cualquier red que une varias redes locales, llamadas LAN, por lo que sus miembros no están todos en una misma ubicación física.

**WORKFLOW:** flujo de trabajo, es la estructura de las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas.

## ANEXO 9. SONDEO DE MERCADO

Teniendo en cuenta que la ejecución del contrato 2012-0467, se cumple en septiembre de 2015, la Entidad inició la etapa de planificación del proceso de selección realizando reuniones de trabajo con las áreas misionales de ICETEX para renovar el modelo, fortalecer esquemas de atención y dinamizar el proceso a partir de los aportes y necesidades planteadas por las áreas misionales de la Entidad.

Por lo anterior, se estructuró un sondeo de mercado inicial para conocer el impacto de algunas características nuevas que la Entidad consideró deberían incorporarse en el nuevo proceso de selección y recopilar la información necesaria para conocer el estado actual del sector de los outsourcing y BPO, así como su entorno; lo anterior, para establecer las mejores condiciones para el proceso de selección pública para contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional.

En este sentido, el 14 de Enero de 2015 se envió vía correo electrónico la invitación a las firmas registradas en la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO, que a continuación se detallan:

#	Empresas Invitadas Sondeo de Mercado
1	Outsourcing Servicios Informaticos S.A
2	Allus Miltienlace S.A.S
3	Atento Colombia S.A
4	Serlefin Bpo&O
5	Call Center S.A
6	Americas Bps
7	Teleperformance S.A.S
8	Telecenter Panamericana
9	Digitex Internacional Ltda
10	Sitel De Colombia
11	People Contac
12	Interactivo Contac Center
13	Ventas Y Servicios
14	Convergys Customer Management Colombia S.A.S
15	Millenium Phone Center S.A
16	Emtelco BPO CO Colombia

Para contextualizar el sondeo de mercado se definieron los siguientes parámetros, los cuales fueron remitidos a las firmas mencionadas para que elaboraran sus ofertas:

SONDEO DE MERCADO					
	Contact Center		IVR	Personalizada	
Incrementos	Incremento de precios promedio entre años según I.P.C proyectado por el Banco de la República en 3%.		Incremento de precios promedio entre años según I.P.C proyectado por el Banco de la República en 3%.	Incremento de precios promedio entre años según I.P.C proyectado por el Banco de la República en 3%.	
Salario	1.8 SMMLV.		N/A	2.7 SMMLV para perfil de Técnicos. 3.8 SMMLV para perfil de Profesionales.	
Perfil Mínimo Requerido	Carreras técnicas, tecnológicas y universitarias (Carreras administrativas, financieras y económicas (incluyendo administración turística y hotelera), derecho, comunicación social e ingeniería industrial y de sistemas, debe acreditar experiencia en procesos de servicio al cliente.		Carreras técnicas, tecnológicas y universitarias (Carreras administrativas, financieras y económicas (incluyendo administración turística y hotelera), derecho, comunicación social e ingeniería industrial y de sistemas, debe acreditar experiencia en procesos de servicio al cliente.	Carreras técnicas, tecnológicas y universitarias (Carreras administrativas, financieras y económicas (incluyendo administración turística y hotelera), derecho, comunicación social e ingeniería industrial y de sistemas, debe acreditar experiencia en procesos de servicio al cliente.	
Indicadores Contractuales	TMO Promedio. Nivel de Atención. Nivel de Servicio. Nivel de Abandono.	6 Minutos. 95%. 80% - 20 Seg. 5%.	N/A	Nivel de Atención. Tiempo Promedio de Espera en Sala. Tiempo Promedio de Atención.	95%. Máximo 15 minutos promedio por ciudad. Máximo 6 minutos Promedio por ciudad.
Ítems Cotizados	1. Valor por llamada unitario inbound. 2. Valor por llamada unitario outbound. 3. La labor se realizará en las instalaciones del proveedor. 4. Valor puesto de trabajo (Detallar # de puestos de trabajo por año y la productividad correspondiente). 5. Valor por turnos de trabajo (Detallar # de puestos de trabajo por año y la productividad correspondiente). 6. Valor por minuto.		1. Valor por llamada IVR unitario.	1. Valor puesto de trabajo puntos de atención a nivel nacional (27 en la actualidad, los cuales pueden ser modificados e incrementados de acuerdo con la necesidad de la entidad). 2. Valor por turno de trabajo cinco ciudades principales, 2 turnos. 3. En este canal se encuentra el asesor de charlas para las 5 ciudades principales y es junior. 4. En las Puntos de Atención Personalizada principales ciudades se debe asignar un asesor para sala de charlas e informador. 5. Valor Puesto de trabajo con y sin productividad. * Se debe contemplar la posibilidad de apertura de nuevas oficinas a nivel nacional, para el 2015 está proyectada la apertura de 3 puntos de atención en ciudades pequeñas.	
Estructura Estación de Trabajo	Nómina. Equipos. Software. Canal de comunicaciones. Capacitación. Uniformes. Papelería. Supervisión. AIU.		Valor Llamada.	Nómina. Equipos. Software. Canal de comunicaciones. Capacitación. Uniformes. Papelería. Supervisión. AIU.	

**SONDEO DE MERCADO**

	<b>PBX</b>		<b>Virtual</b>		<b>Escrita</b>		<b>Grandes Clientes</b>	
Incrementos	Incremento de precios promedio entre años según I.P.C proyectado por el Banco de la República en 3%.		Incremento de precios promedio entre años según I.P.C proyectado por el Banco de la República en 3%.		Incremento de precios promedio entre años según I.P.C proyectado por el Banco de la República en 3%.		Incremento de precios promedio entre años según I.P.C proyectado por el Banco de la República en 3%.	
Salario	1.5 SMMLV.		2.7 SMMLV para perfil de Técnicos. 3.8 SMMLV para perfil de Profesionales.		2.7 SMMLV para perfil de Técnicos. 3.8 SMMLV para perfil de Profesionales.		3.8 SMMLV para perfil de Profesionales.	
Perfil Mínimo Requerido	Carreras técnicas, tecnológicas y universitarias (Carreras administrativas, financieras y económicas (incluyendo administración turística y hotelera), derecho, comunicación social e ingeniería industrial y de sistemas, debe acreditar experiencia en procesos de servicio al cliente.		Carreras técnicas, tecnológicas y universitarias (Carreras administrativas, financieras y económicas (incluyendo administración turística y hotelera), derecho, comunicación social e ingeniería industrial y de sistemas, debe acreditar experiencia en procesos de servicio al cliente.		Carreras técnicas, tecnológicas y universitarias (Carreras administrativas, financieras y económicas (incluyendo administración turística y hotelera), derecho, comunicación social e ingeniería industrial y de sistemas, debe acreditar experiencia en procesos de servicio al cliente.		Carreras universitarias (Carreras administrativas, financieras y económicas (incluyendo administración turística y hotelera), derecho, comunicación social e ingeniería industrial y de sistemas, debe acreditar experiencia en procesos de servicio al cliente.	
Indicadores Contractuales	Nivel de Atención. Nivel de Servicio. Nivel de Abandono.	95%. 80% - 20 Seg. 5%.	Nivel de Atención. Tiempo de Atención. Nivel de Abandono.	100% De los usuarios debe ser atendido. 100% de los usuarios deben tener respuesta en máximo un día hábil. 0%	Nivel de Atención.	100% De los usuarios deben tener respuesta dentro de los tiempos del C.C.A.(No incluye escalonamiento).	Nivel de Atención. Nivel de Servicio. Nivel de Abandono.	95%. 80% - 20 Seg. 5%.
Ítems Cotizados	1. Valor puesto de trabajo. 2. 3 Puestos de Trabajo. 3. En la actualidad el personal se encuentra en las instalaciones de Icetex, existe la posibilidad de que sea trasladado a la sede del cotizante.		1. Valor unitario por turno de trabajo, (2 turnos: 6:00 a.m. a 2:00 p.m. Y 2:00 p.m. a 10:00 p.m. 2. La labor se realizará en las instalaciones del proveedor. 3. Valor puesto de trabajo (Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua). 4. Vr Puesto de trabajo con y sin productividad.		1. La labor se realizará en las instalaciones del proveedor. 2. Valor unitario puesto de trabajo - Total puestos de trabajo. 4. Vr Puesto de trabajo con y sin productividad. 5. Productividad de 8 Atenciones Diarias		1. Valor puesto de trabajo. 2. Valor llamada outbound. 3. Los asesores de este canal tendrán ubicación en la sede de Icetex en las 5 Principales ciudades. Se establecen para este canal 17 puestos de trabajo, los cuales se pueden reducir o aumentar de acuerdo con las necesidades del ICETEX. 5. La labor será realizada en las instalaciones del proveedor e Icetex, Incluyendo labores de visita, capacitación y acompañamiento en las I.E.S. Este canal debe contar con los servicios telefónicos, de correo electrónico, grabación de llamadas). 6. Este canal debe contar con servicio de Contact-Center, Escrita, Virtual).	

### SONDEO DE MERCADO

	PBX	Virtual	Escrita	Grandes Clientes
Estructura de Trabajo	Nómina. Equipos. Software. Canal de comunicaciones. Capacitación. Uniformes. Papelería. Supervisión. AIU.	Nómina. Equipos. Software. Canal de comunicaciones. Capacitación. Uniformes. Papelería. Supervisión. AIU.	Nómina. Equipos. Software. Canal de comunicaciones. Capacitación. Uniformes. Papelería. Supervisión. AIU.	Nómina. Equipos. Software. Canal de comunicaciones. Capacitación. Uniformes. Papelería. Supervisión. AIU.
<p>En el sondeo de Mercado se deben prever los costos directos e indirectos establecidos en el presente proceso como requerimientos de orden técnico y tecnológico. Estos costos deben ser calculados por puesto de trabajo o turno en cada canal de servicio: A continuación se detallan cada uno de los componentes (Mano de obra, Nómina, Equipos (Computador por puesto de trabajo), Impresoras (Con scanner pequeño de alto rendimiento por puesto de trabajo) software, Canal de comunicaciones, Capacitación, Supervisión, uniformes, envío de respuestas del canal de escrita por correspondencia, papelería y demás costos de oficina, operativos y/o administrativos y costos por mantenimiento correctivo y preventivo. El valor de licencia por persona del CMR, El valor de licencia por software de call center e IVR. Porcentaje de AIU y por separado detallar valores unitarios y discriminado de I.V.A.</p>				

### ESPECIFICACIONES GENERALES ASPECTOS TECNICOS Y TECNOLOGICOS

1. Ambiente Windows última versión liberada, software de oficina MS Office última versión liberada.
2. Software de antivirus comercial licenciado.
3. Navegador internet Explorer y chrome y lector de archivos pdf.
4. Servidor de comunicaciones (planta telefónica) para el contact center.
5. Todos los equipos provistos para la prestación del servicio deben ser nuevos y de marcas reconocidas en el mercado, no se aceptan equipos armados o clones.
6. Se debe disponer de multifuncionales de nivel corporativo para cada uno de los puntos de atención personalizada y demás canales.
7. IVR (interactive voice response).
8. ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).
9. Grabación digitalizada de llamadas.
10. Generador de scripts.
11. CTI o integrador de voz y datos.
12. E-mail.
13. Sistema de Gestión de Clientes y/o C.R.M. Debe ser una herramienta catalogada en el esquema Gardner y/o sistemas C.R.M. de última generación.
14. Administrador de turnos: EL sistema de turnos debe contar con un módulo de interacción a través de video y sonido para emitir comerciales o videos institucionales del Icetex o de educación financiera para optimizar los tiempos de espera de los usuarios en sala. Así mismo dicho sistema puede manejar parrillas generales o particulares por ciudad. * El administrador debe contar con kioscos para dispensar cada uno de los turnos en sala con opción de filas preferenciales, administración del sistema; de igual forma debe balancear las cargas de atención en cada punto de atención, optimizando las filas en las oficinas.* Contar con los reportes estadísticos generales y/o particulares por ciudad, incluyendo interacción de cada sistema turnero. El módulo de turnos debe tener funcionalidades similares o iguales al sistema denominado "digital signage" El sistema de digital signage debe funcionar de manera centralizada en dirección general en Bogotá, y debe permitir manejar parrillas de comunicación el cual se puede manejar con la misma información para todas las sedes o por campañas si uno desea realizarlas de manera particular por ciudad. El volumen de televisores para las ciudades principales y sucursales donde su espacio sea más grande, como mínimo debe haber 2

televisores distribuidos sobre la pared posterior de los asesores de servicio y a lo largo del counter de servicio. En las otras sucursales solo se debe contar con un solo televisor. Para todos los casos los televisores debe ser de 42 pulgadas. La información estadística debe estar en la sede central del ICETEX y con permanente monitoreo para identificar las oficinas de mayor volumen de actividades.

15. Módulo generador de reportes.

16. Módulo de supervisión en línea y de Monitoreo - Dash Board Diario para monitoreo de la operación.

17. Enlace principal entre instalaciones del contratista e Icetex.

18. Enlace redundante entre instalaciones del contratista e Icetex.

19. Interconexión entre el call center y PBX del Icetex.

20. Modulo E Learning.

**Nota: La oferta debe incluir el IVA e indicarlo claramente**

\* El valor ofertado contempla todos los costos directos e indirectos, especificaciones y requerimientos técnicos y tecnológicos requeridos dentro del proceso.

A este sondeo respondieron siete (7) firmas, estas fueron:

- Outsourcing Servicios Informáticos S.A
- Allus Multienlace S.A.S
- Américas BPS
- Millenium Phone Center S.A
- Atento Colombia S.A
- Serlefin BPO&O
- Call Center S.A.

A partir de la información obtenida con este sondeo de mercado se procedió a realizar los análisis y dimensionamientos necesarios, los resultados se vieron impactados por los salarios equivalentes al esquema salarial de ICETEX.

En consecuencia, se estableció realizar un nuevo sondeo de mercado y para este nuevo ejercicio se citó a las empresas invitadas al primer sondeo, con el objetivo de confirmar el conocimiento del modelo de servicio de la Entidad, sensibilizar la necesidades de la operación de ICETEX y solicitar ofertas con la liquidación de salarios establecidos en el contrato actual de atención al usuario.

Para esta actividad que se desarrolló el 4 de febrero de 2015, en las instalaciones de la Entidad, se logró la participación de 10 empresas de las 16 inicialmente invitadas; dentro de esta versión de sondeo de mercado se complementó y ajusto la siguiente información:

Las productividades mínimas previstas para el dimensionamiento por canal son las siguientes:

- Escrita: 8 comunicaciones con respuesta de fondo.
- Virtual: 50 atenciones.
- Personalizada cinco ciudades principales: 60 atenciones. - Personalizada ciudades pequeñas no tiene productividad.

A partir de los históricos de operación y la productividad prevista se requiere que se dimensione el número de puestos de trabajo requeridos para la estación de trabajo con productividad.

- En las ciudades pequeñas, donde se ubicaran dos personas, se deberán adelantar actividades de SAV en horas valle.
- La oferta de servicios debe tener como el sistema de asignación de turnos.
- El tiempo promedio de duración de la atención en IVR es: 6 minutos.
- Los valores deben ser ingresados con IVA incluido.
- Tiempo de ejecución a 31 meses.

Así mismo, se solicitó la oferta en precios unitarios para las siguientes condiciones:

CANAL	UNIDAD DE COBRO
PBX	Valor Estación de trabajo fijo.
Contact Center	Valor por llamada.
	Valor por minuto.
	Valor Estación de Trabajo.
IVR	Valor por llamada.
	Valor por minuto.

CANAL	UNIDAD DE COBRO
Personalizada	Valor Estación de trabajo fijo.
	Valor Estación de trabajo con productividad.
	Asesor Charlas e informador.
Virtual	Valor Estación de trabajo fijo.
	Valor Estación de trabajo con productividad.
Escrita	Valor Estación de trabajo fijo.
	Valor Estación de trabajo con productividad.
Grandes Clientes	Valor Estación de trabajo fijo.

A este segundo sondeo respondieron ocho (8) firmas, estas fueron:

- Outsourcing Servicios Informáticos S.A
- Allus Multienlace S.A.S
- Américas BPS
- Millenium Phone Center S.A
- Atento Colombia S.A
- Ventas y Servicios
- Digitex Internacional Ltda.
- Entelco

Ahora bien, con la respuesta de las firmas se obtuvo la información requerida de precios unitarios para cada canal con diferentes formas de pago (puestos fijos, puestos con productividad, valor llamada, valor minuto); a partir de esta información se pudo iniciar el análisis comparativo con las condiciones requeridas por la Entidad.

Una vez realizado el análisis, se tomaron los valores unitarios por canal que se ajustan de forma óptima con el modelo de atención planeado por la Entidad:

- Contact Center: valor por llamada.
- IVR: valor por llamada.
- PBX: estación de trabajo fijo.
- Personalizada: estación de trabajo fijo.
- Virtual: estación de trabajo fijo.
- Escrita: estación de trabajo fijo.
- Grandes Clientes: estación de trabajo fijo.

Para el cálculo del presupuesto se realizaron diferentes análisis a los precios unitarios obtenidos con el sondeo de mercado, se realizaron cálculos tomando para cada canal el menor valor de entre todas las firmas, se realizó el cálculo de la media de mercado y la mediana de mercado correspondiente a cada canal sondeado.

- Media: es el promedio que se obtiene a partir de la suma de todos sus valores dividida entre el número de sumandos.
- Mediana: representa el valor de posición central en un conjunto de datos ordenados cuando el conjunto es impar y corresponde al cálculo del promedio de los dos datos centrales en un conjunto de datos ordenados cuando el conjunto es par.

Una vez se contrastaron estos datos, se procedió a realizar el ejercicio a partir de la mediana de los precios unitarios por canal a los cuales se le realizaron los incrementos anuales



correspondientes a la inflación, para lo cual se tuvo en cuenta los históricos de IPC registrados en los últimos años.

Finalmente todo el proceso adelantado como sondeo de mercado, permitió conocer aspectos relevantes para la Entidad como los precios unitarios por canal y la estructura de costos, a partir de los cuales se adelantó una serie de ejercicios para lograr la estimación del presupuesto; así mismo, contar con valores unitarios por canal facilitó que estos se pudieran comparar y combinar lo que ayudó a encontrar los valores adecuados, que se hallaron a partir del cálculo de la media y la mediana de mercado, este último con el que finalmente se construyó el presupuesto del proceso de selección.



**FORMATO 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. 006 de 2015

El(los) suscrito(s), actuando en nombre y representación de \_\_\_\_\_ ofrece(mos)  
XX y declaramos):

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, compromete 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. 006 DE 2015 y sus Formatos y 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 adjudicado el Contrato, nos obligamos incondicional y solidariamente a:

- i. Firmar y ejecutar el Contrato (Pólizas), en los términos y condiciones previstos en el Pliego de Condiciones de la SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004 de 2015, en las cláusulas adicionales y en sus Anexos.
- ii. Asumir todas las obligaciones emanadas de nuestra Propuesta y de la Adjudicación hasta la efectiva suscripción del Contrato (Pólizas).
- iii. Cumplir dentro de los plazos fijados en el Pliego de Condiciones y en las cláusulas adicionales 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:

(i) 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 demás disposiciones legales vigentes y no me(nos) encuentro(encontramos) en ninguno de los eventos de prohibiciones especiales para contratar.

(ii) 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;

(iii) 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.

(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 artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva del ICETEX N° 030 del 17 de septiembre de 2013.

(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 en firme 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:

Multa			
Contrato No.	Cantidad	Vigencia en la que se impuso	Entidad que la impuso

Incumplimientos			
Contrato No.	Cantidad	Vigencia en la que se impuso	Entidad que la impuso

(vii) De conformidad con las especificaciones técnicas contempladas en el Capítulo IV del presente pliego de Condiciones de la Selección Pública del Contratista No 006 de 2014, 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.

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: \_\_\_\_\_  
Teléfono del Proponente: \_\_\_\_\_  
Fax del Proponente: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico del Proponente: \_\_\_\_\_

## FORMATO 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°006 de 2015 que tiene por objeto seleccionar propuesta para XXXXXXX.

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.

**FORMATO 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°006 de 2015, 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 formato constituye sólo un modelo. Su contenido podrá ser variado por los PROPONENTES

**FORMATO No.4**  
**MODELO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARAFISCALES**

LITERAL C) DEL ARTÍCULO 46 DEL ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA DEL ICETEX N° 030 DEL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2013.

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-.

**En el evento en que la sociedad tenga menos de un (1) año de constitución, deberá acreditar los pagos mencionados a partir de la fecha de su constitución.**

\_\_\_\_\_  
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.

**FORMATO 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. 006 de 2015, cuyo objeto es "Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX para un periodo de treinta y seis (36) meses, a nivel nacional para los siguientes canales: Personalizada, Contact Center, Sistema de Atención Virtual, Escrita IVR Grandes Clientes y PBX".

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.





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

**FORMATO No. 6  
RESUMEN DEL BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

Razón Social del proponente 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.



**FORMATO 7  
RESUMEN DEL ESTADO DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

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.



**FORMATO 8  
RESUMEN DEL BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

Razón Social del proponente 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.



**FORMATO 9  
RESUMEN DEL ESTADO DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

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.



## FORMATO 10 PLANES DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

El proponente debe presentar un plan de contingencia, en donde indique, cómo y en qué forma garantizará la continuidad del negocio en la prestación del servicio, de acuerdo con las condiciones técnicas y especificaciones del Capítulo IV "ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS DEL SERVICIO" requeridas por la entidad. El objetivo final de este plan es contar con procedimientos claramente establecidos para dar continuidad de las operaciones propias de ICETEX abarcando tanto el plan para la recuperación de desastres (DRP) y el plan para el restablecimiento del negocio como tal (personal involucrado, sitios de operación, etc.) en caso de incidentes locales (como incendios, terremotos, inundaciones, etc.) o incidentes de carácter regional, nacional o internacional.

Una vez sea adjudicado el contrato, el ICETEX, podrá solicitar ajustes al plan de Continuidad del Negocio presentado, de acuerdo con la operatividad en sus sistemas de seguridad de la información de la entidad, así mismo, de conformidad con el cambio de condiciones que aleatoriamente pueden variar acorde con las necesidades del servicio que surja durante la ejecución del contrato.

En consecuencia, el proponente seleccionado se compromete con la presentación de la propuesta a realizar los ajustes pertinentes.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre Completo y Firma de Empresa que Certifica

Identificación No. \_\_\_\_\_

En calidad de: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

OBSERVACIÓN:

**FORMATO No. 11  
INDUSTRIA NACIONAL**

MARQUE CON X SEGÚN SU PROPUESTA

ORIGEN PRINCIPAL DE LOS SERVICIOS Y BIENES PROPUESTOS	NACIONAL (*)	
	IMPORTADO	

DILIGENCIAR EL SIGUIENTE CUADRO ÚNICAMENTE SI LA OFERTA CORRESPONDE A SERVICIOS DE ORIGEN EXTRANJERO:

SERVICIOS - PERSONAL - INSUMOS	Componente Nacional (%)	Componente Extranjero (%)

\_\_\_\_\_  
Nombre Completo y Firma de Empresa que Certifica

Identificación No. \_\_\_\_\_

En calidad de: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

## FORMATO 12 RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE

CERTIFICACIÓN			
Nombre o Razón Social del Proponente.			
Nombre o Razón Social del Contratante (Entidad pública o privada que expide la certificación).			
NIT del Contratante.			
Ciudad.			
Dirección.			
Teléfono.			
Correo Electrónico.			
Número de contrato.			
Objeto del Contrato.			
Valor del Contrato.			
Plazo del Contrato.			
Fecha de Suscripción.			
Fecha de Inicio.			
Fecha de Terminación.			
Porcentaje de Ejecución.			
Canales de Atención Gestionados.	Contact Center	SI ( )	No ( )
	IVR	SI ( )	No ( )
	PBX	SI ( )	No ( )
	Personalizada	SI ( )	No ( )
	Virtual	SI ( )	No ( )
	Escrita	SI ( )	No ( )
	Grandes Clientes	SI ( )	No ( )
Cumplimiento del Servicio.	Excelente( ) Bueno( ) Aceptable( ) Regular ( ) Malo ( )		
Experiencia en ejecución de contratos de operaciones Front Office, Back Office, Contact Center para modelos de atención de:	Personas Naturales	SI ( )	No ( )
	Personas Jurídicas (clientes corporativos, empresariales o grandes clientes)	SI ( )	No ( )
Años de experiencia en ejecución de contratos de operaciones Front Office, Back Office y Contact Center.	( ) años de experiencia		
Porcentaje de participación en el Consorcio o Unión Temporal. (Si la certificación se expide para un contrato ejecutado bajo alguna de estas figuras).			
Sanciones y/o Multas.			
Fecha de expedición de la certificación.			



Nombre: Firma: Cargo:	_____ _____ _____
-----------------------------	-------------------------

Este modelo de certificación deberá ser diligenciado y firmado por la empresa contratante.

Con este documento se debe adjuntar los contratos que respalden la información suministrada en él.

En el caso de ejecución de contratos en unión temporal, se deberá indicar la participación de la firma en porcentaje (%) anexar certificaciones.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre del Proponente

\_\_\_\_\_  
Firma del Representante Legal del Proponente

Identificación No. \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_



**FORMATO 13  
RELACIÓN DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE**

<b>CERTIFICACIÓN</b>		
Nombre o Razón Social del Proponente.		
Nombre o Razón Social del Contratante (Entidad pública o privada que expide la certificación).		
NIT del Contratante.		
Ciudad.		
Dirección.		
Teléfono.		
Correo Electrónico.		
Número de contrato.		
Objeto del Contrato.		
Valor del Contrato.		
Plazo del Contrato.		
Fecha de Suscripción.		
Fecha de Inicio.		
Fecha de Terminación.		
Porcentaje de Ejecución.		
Número de Atenciones Gestionadas Anualmente en los Canales Contact Center, Personalizada y Virtual.	Contact Center	(        ) atenciones anuales
	Personalizada	(        ) atenciones anuales
	Virtual	(        ) atenciones anuales
Porcentaje de participación en el Consorcio o Unión Temporal. (Si la certificación se expide para un contrato ejecutado bajo alguna de estas figuras).		
Sanciones y/o Multas.		
Fecha de expedición de la certificación.		
Nombre: Firma: Cargo:	_____ _____ _____	

Este modelo de certificación deberá ser diligenciado y firmado por la empresa contratante.

Con este documento se debe adjuntar los contratos que respalden la información suministrada en él.

En el caso de ejecución de contratos en unión temporal, se deberá indicar la participación de la firma en porcentaje (%) anexar certificaciones.



Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre del Proponente

\_\_\_\_\_  
Firma del Representante Legal del Proponente

Identificación No. \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_



**FORMATO 14.  
DE OPCIÓN DE COMPRA Y/O ARRENDAMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CLIENTES CRM**

Bogotá D.C. \_\_\_\_\_

Señores  
**ICETEX**  
Ciudad

Ref: SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. \_\_\_\_\_ Cotización Servicio de Arrendamiento con opción de compra Sistema de Información Gestión de Clientes y/o CRM

Yo \_\_\_\_\_, Identificado con C.C. No. \_\_\_\_\_, en calidad de Representante legal de \_\_\_\_\_ Identificado con el NIT No. \_\_\_\_\_, nos permitimos presentar la cotización para el Arrendamiento y/o Opción de Compra para el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), una vez finalizado el Contrato en el año 2018, el cual debe incluir el costo de administración y soporte, estar licenciado, personalizado, en un estado óptimo de operación e implementado en su última versión.

Valor Opción de Compra sin IVA	Valor Opción de Compra con IVA	Valor Arrendamiento sin IVA	Valor Arrendamiento con IVA
\$	\$	\$	\$

Incluir valores futuros para el año 2018, para la fecha cuando termine la ejecución del Contrato.

Atentamente,

Firma: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos completos: \_\_\_\_\_

Nombre de la Entidad que Representa: \_\_\_\_\_

Nota: La opción de Arrendamiento y/o Compra, no es obligatorio para ICETEX.  
Certificado expedido en el formato corporativo de la entidad que certifica.

### **FORMATO 15. 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.

**CANAL DE ATENCIÓN CONTACT CENTER:** remuneración de 1,5 salarios mínimos mensuales legales vigentes, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

**CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA:** número de puestos de trabajo mínimo ochenta y cuatro (84), remuneración de 1,5 salarios mínimos mensuales legales vigentes, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

**CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL:** número de puestos de trabajo mínimo diecisiete (17), remuneración de 1,5 salarios mínimos mensuales legales vigentes, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

**CANAL DE ATENCIÓN ESCRITA:** número de puestos de trabajo mínimo siete (7), remuneración de 2,0 salarios mínimos mensuales legales vigentes, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

**CANAL DE ATENCIÓN PBX:** número de puestos de trabajo mínimo dos (2), remuneración de 1,0 salario mínimo mensual legal vigente, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

**CANAL DE ATENCIÓN GRANDES CLIENTES:** número de puestos de trabajo mínimo doce (12), remuneración de 3,53 salarios mínimos mensuales legales vigentes, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

### **PERFILES DEL PERSONAL A CARGO DEL CONTRATISTA**

<b>Canales</b>	<b>PERFIL</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Front (PBX)	Bachiller, Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales.	Experiencia mínima de seis (6) meses como agente en centros de contacto, atención telefónica, servicio al cliente y/o atención PBX.
Front (Virtual, Contact Center)	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales.	Un (1) año de experiencia mínimo como Asesores de Servicio al Cliente, Contact Center.
Front (Personalizada y charlas)	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales.	Un (1) año de experiencia mínimo como Asesores de Servicio al Cliente en procesos de PQR, en Atención Personalizada con capacidad de análisis y seguimiento de casos, buena expresión oral y escrita.

Canales	PERFIL	EXPERIENCIA
Back (Escrita)	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, historiador, Estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad.	Un (1) año de experiencia mínimo como Asesores de Servicio al Cliente en procesos PQR, atención escrita o back office, con capacidad de análisis y seguimiento de casos. Se establece como equivalencia un año de experiencia general como Asesores de Servicio al Cliente por la aprobación de un semestre en estudios superiores formales, siempre y cuando por lo menos el Asesor se encuentre cursando quinto semestre en adelante en su respectiva formación académica.
Grandes Clientes	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, historiador, Estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la entidad.	Actitud de servicio al cliente, con dos (2) años de experiencia mínimo como Asesores de Servicio al Cliente en procesos PQR, con capacidad de análisis y seguimiento de casos, buena expresión oral y escrita.
Monitor de calidad	Estudiantes universitarios de 8 semestres en adelante de carreras administrativas, financieras, ingenierías Industrial, sistemas, habilidad para hablar en público; trabajo en equipo, bajo presión, manejo de grupos, manejo y análisis de indicadores.	Un (1) año de experiencia relacionada como monitor de calidad en procesos de atención al cliente.
Formador	Profesional universitario en carreras administrativas, financieras, económicas, ingeniería industrial, financiera o de sistemas, derecho y comunicación Social.  Con habilidad para hablar en público; trabajo en equipo, bajo presión, manejo de grupos, manejo y análisis de indicadores.	Un (1) año de experiencia relacionada como formador en procesos de atención al cliente.
Abogado	Profesional universitario en Derecho con experiencia en atención y servicio al cliente en procesos PQR, sustentación de derechos de petición, recursos de ley, tutelas y demás acciones que puedan ser interpuestas a la Entidad.	Dos 2 años de experiencia en operaciones de atención y servicio al cliente en procesos PQR, atención escrita o back office,
Analista en minería de datos	Estudiantes universitarios de 8 semestres en adelante de carreras administrativas, financieras, económicas, ingeniería de sistemas.  Persona con capacidad de análisis de datos, indicadores y presentación de informes.	Dos 2 años de experiencia en administrar, analizar, monitorear y/o controlar la información generada en centros de contacto y solución a través del proceso de control y administración del tráfico; además recopilación de información, realización de informes y consolidación de información, indispensable que tenga un buen manejo de office, Excel Avanzado, Power Point, Access, interpretación de gráficas y utilización de fórmulas complejas. Experiencia en empresas de telecomunicaciones o Contact Center.
Coordinador	Profesionales en carreras administrativas, financieras, económicas, ingeniería industrial, financiera o de sistemas, derecho y comunicación Social.  Persona con capacidad de análisis de datos, indicadores y presentación de informes.	Con experiencia mínima de dos (2) años como coordinadores de proyectos, en actividades relacionadas con servicio al cliente, 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

Canales	PERFIL	EXPERIENCIA
Gerente/Director de Proyecto	Profesional en Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Ingeniería Industrial o en áreas relacionadas con Finanzas. Especialización o Maestría en área afines Persona con capacidad de análisis de datos, indicadores y presentación de informes.	Experiencia mínima de cinco (5) años como gerente y/o director en áreas relacionadas con atención al cliente o temas relacionados con administración de procesos en áreas financieras. 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.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre del Proponente

\_\_\_\_\_  
Firma del Representante Legal del Proponente

Identificación No. \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

**FORMATO 16.  
PERSONAL ADICIONAL ATENCIÓN GRANDES CLIENTES**

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 y compromiso de incorporar los asesores móviles a nivel nacional (ciudades principales) para ferias y eventos de promoción y capacitación de los productos, procesos y servicios de la Entidad por el cual recibe puntaje, según lo establecido en el Pliego de Condiciones del presente proceso licitatorio.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre del Proponente

\_\_\_\_\_  
Firma del Representante Legal del Proponente  
Identificación No. \_\_\_\_\_  
Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_



**FORMATO 17.  
PERSONAL ADICIONAL ATENCIÓN PERSONALIZADA**

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 y compromiso de incorporar el personal adicional ofrecido para la operación del canal de atención personalizada por el cual recibe puntaje, según lo establecido en el Pliego de Condiciones del presente proceso licitatorio.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre del Proponente

\_\_\_\_\_  
Firma del Representante Legal del Proponente

Identificación No. \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha: \_\_\_\_\_

**FORMULARIO 1.** VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS. (Excel)

**FORMULARIO 2.** VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS SISTEMA GESTIÓN DE TURNOS. (Excel)

**FORMULARIO 3.** PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN. (Excel)

**FORMULARIO 4.** PROPUESTA DE ECONÓMICA. (Excel)

