

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

**PROYECTO PLIEGO DE CONDICIONES**

Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional para los siguientes canales: Personalizada, Contact Center, Sistema de Atención Virtual, Escrita, IVR, Grandes Clientes y PBX

**PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 006 DE 2015**

**BOGOTÁ D.C., JUNIO DE 2015**



## TABLA DE CONTENIDO

RECOMENDACIONES INICIALES .....	8
JUSTIFICACIÓN, CONVENIENCIA Y ANTECEDENTES.....	10
CONVOCATORIA A VEEDURÍAS CIUDADANAS .....	11
PROGRAMA PRESIDENCIAL “LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN” .....	11
CAPITULO I.....	12
1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE SELECCIÓN .....	12
1.1 OBJETO DE LA SELECCIÓN PÚBLICA.....	12
1.2 ALCANCE DEL OBJETO .....	12
1.3 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE .....	12
1.4 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL .....	12
1.5 PRESUPUESTO OFICIAL .....	12
1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	13
1.7 FORMA DE PAGO .....	13
1.8 ENTIDAD CONTRATANTE .....	13
1.9 DOCUMENTOS DE LA SELECCIÓN PÚBLICA .....	13
1.10 CONSULTA DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES .....	14
1.11 PLIEGO DEFINITIVO.....	14
1.12 ACTO DE APERTURA.....	14
1.13 CONTENIDO E INTERPRETACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES.....	14
1.14 CORRESPONDENCIA .....	15
1.15 COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS .....	15
1.16 CRONOGRAMA DE LA SELECCIÓN PÚBLICA .....	15
CAPÍTULO II.....	16
2. ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN, ALCANCES DE LA APERTURA Y PUBLICACIÓN DEL PLIEGO 16	
2.1 PUBLICACIÓN DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES .....	16
2.2 ACTO DE APERTURA .....	16
2.3 PUBLICACIÓN PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO .....	16
2.4 OBSERVACIONES AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES .....	16

2.5	OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO.....	17
2.6	RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES AL PLIEGO DEFINITIVO Y ADENDAS .....	17
2.7	AUDIENCIA DE RIESGOS Y/O ACLARACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO .....	18
2.8	PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS PROPUESTAS .....	18
2.9	CIERRE DEL PROCESO Y ENTREGA DE PROPUESTAS .....	18
2.9.1	ACTA DE CIERRE.....	18
2.9.2	HORA LEGAL .....	19
2.10	RETIRO DE PROPUESTAS.....	19
2.11	SUSPENSIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN .....	19
2.12	PRÓRROGA DEL PLAZO DEL PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA .....	19
2.13	VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS .....	19
2.13.1	COMITÉ EVALUADOR .....	19
2.13.2	ACLARACIONES A LAS PROPUESTAS PRESENTADAS .....	20
2.14	PUBLICACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN.....	20
2.15	OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACIÓN .....	20
2.16	LISTA DE ELEGIBLES .....	20
2.17	ADJUDICACIÓN .....	21
2.17.1	EFFECTOS DE LA ADJUDICACIÓN .....	21
2.17.2	SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO .....	21
2.17.3	RENUENCIA DEL PROPONENTE FAVORECIDO A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO .....	21
2.17.4	LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO .....	21
2.18	ACTO DE DECLARATORIA DE DESIERTA .....	21
2.19	DEVOLUCIÓN DE LAS PROPUESTAS.....	22
CAPÍTULO III.....		23
3	REQUISITOS HABILITANTES DE PARTICIPACIÓN.....	23
3.1	PARTICIPANTES Y REQUISITOS .....	23
3.1.1	PERSONAS NATURALES .....	23
3.1.2	PERSONAS JURÍDICAS NACIONALES DE NATURALEZA PRIVADA.....	24
3.1.3	PERSONAS JURÍDICAS DE NATURALEZA PÚBLICA.....	24
3.1.4	PERSONAS JURÍDICAS, PÚBLICAS O PRIVADAS, DE ORIGEN EXTRANJERO .....	24
3.1.5	PROPUESTAS CONJUNTAS (Consortios o Uniones Temporales o cualquier otra forma de participación).....	25
3.2	REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN LEGAL.....	26
3.2.1	CAPACIDAD JURÍDICA .....	27
3.2.2	DOCUMENTOS JURÍDICOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA .....	28
3.2.2.1.	Oferta Debidamente Firmada .....	28
3.2.2.2.	Documento de Conformación del Consorcio o Unión Temporal .....	28
3.2.2.3.	Certificado de Existencia y Representación Legal y/o Documento Idóneo .....	29
3.2.2.4.	Certificado de Inscripción en el Registro Único de Proponentes. (Expedido por la Cámara de Comercio de la jurisdicción donde tenga el asiento principal de sus negocios (Personas Naturales) o el domicilio principal (Personas Jurídicas)) .....	30
3.2.2.5.	Garantía de Seriedad de la Oferta.....	30
3.2.2.6.	Certificación Expedida Sobre Pago de Aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales	
	31	

<b>3.3</b>	<b>DOCUMENTOS Y REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN FINANCIERO.....</b>	<b>31</b>
3.3.1	DOCUMENTOS DE ORDEN FINANCIERO .....	31
3.3.1.1.	Estados Financieros.....	31
3.3.1.2.	Tarjetas Profesionales .....	32
3.3.1.3.	Certificados de Antecedentes Disciplinarios.....	32
3.3.1.4.	Otros Aspectos Financieros .....	32
3.3.2	CAPACIDAD FINANCIERA .....	32
3.3.3	DOCUMENTOS FINANCIEROS PROPONENTE EXTRANJERO SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA .....	33
<b>3.4</b>	<b>REQUISITOS Y DOCUMENTOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>	<b>34</b>
3.4.1	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO .....	34
3.4.2	REQUISITOS DE EXPERIENCIA TÉCNICA.....	34
3.4.2.1.	Experiencia General.....	34
3.4.2.2.	Experiencia Específica .....	35
3.4.3	PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO .....	37
<b>3.5</b>	<b>REQUISITOS DE ORDEN ECONÓMICO .....</b>	<b>37</b>
3.5.1.	PROPUESTA ECONÓMICA .....	37
3.5.2.	CANAL DE ATENCIÓN CONTACT CENTER E IVR .....	39
3.5.3.	CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA .....	40
3.5.4.	CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	41
3.5.5.	CANAL DE ATENCIÓN ESCRITA.....	41
3.5.6.	CANAL DE ATENCIÓN PBX .....	42
3.5.7.	CANAL DE ATENCIÓN GRANDES CLIENTES .....	42
<b>3.6</b>	<b>METODOLOGÍA PARA EL PAGO .....</b>	<b>43</b>
<b>3.7</b>	<b>VALIDEZ DE LA PROPUESTA ECONÓMICA .....</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>45</b>	
<b>4.</b>	<b>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO.....</b>	<b>45</b>
<b>4.1.</b>	<b>REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS DEL SERVICIO .....</b>	<b>45</b>
4.1.1.	REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....	45
4.1.2.	DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES .....	46
4.1.2.1.	Contact Center e IVR (Interactive Voice Response) .....	49
4.1.2.2.	Atención Personalizada.....	51
4.1.2.3.	Atención Virtual.....	53
4.1.2.4.	Atención Escrita .....	54
4.1.2.5.	Atención Canal PBX .....	56
4.1.2.6.	Atención Grandes Clientes.....	57
4.1.3.	REQUERIMIENTOS DE INICIO DE CONTRATO .....	59
4.1.4.	TALENTO HUMANO .....	60
4.1.4.1.	Perfiles del Personal .....	60
4.1.4.2.	Estructura por Asesor:.....	61
4.1.4.3.	Rotación y Ausentismo.....	63
4.1.4.4.	Dotación.....	63
4.1.4.5.	Plan de Contingencias y/o Novedades de Personal del Proponente Adjudicatario. ....	63
4.1.4.6.	Otros Requerimientos .....	64
4.1.5.	CAPACITACIÓN .....	65
4.1.5.1.	En la Etapa Preoperativa.....	65
4.1.5.2.	En la Etapa de Ejecución del Contrato .....	66
4.1.5.3.	Capacitación Inicial.....	66
4.1.5.4.	Capacitación Continua .....	67
4.1.5.5.	Capacitación E-Learning .....	67
4.1.5.6.	Formación .....	68
4.1.5.7.	Evaluaciones.....	69
4.1.6.	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD .....	69
4.1.6.1.	Calidad del Servicio .....	69
4.1.6.2.	Procedimientos.....	69
4.1.6.3.	Monitoreo .....	69
4.1.6.4.	Aspectos de Seguimiento de Calidad (Formatos de Monitoreo) .....	70

4.1.6.5.	Calificación Mínima.....	71
4.1.6.6.	Retroalimentación de Monitoreos de Calidad .....	71
4.1.6.7.	Acciones de Retroalimentación de Control de Calidad.....	71
4.1.6.8.	Talleres de Retroalimentación .....	72
4.1.6.9.	Tipos de Monitoreo .....	72
4.1.6.10.	Frecuencia de Monitoreo.....	73
4.1.6.11.	Informes de Monitoreo.....	73
4.1.6.12.	Calibraciones.....	73
4.1.6.13.	Seguimiento y Control de Calidad .....	74
4.1.6.14.	Encuesta de Satisfacción .....	74
4.1.7.	INDICADORES DE CALIDAD .....	75
4.1.8.	TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO .....	75
4.1.9.	GESTIÓN DOCUMENTAL.....	75
4.1.10.	NIVELES DE SERVICIO EXIGIDOS.....	76
4.1.10.1.	Resumen de Indicadores.....	76
4.1.11.	ESTADÍSTICAS DE OPERACIÓN .....	77
4.1.12.	INFORMES SOBRE LA OPERACIÓN .....	77
4.1.13.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	77
4.1.14.	ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2018 78	
<b>4.2.</b>	<b>REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS .....</b>	<b>79</b>
4.2.1.	APORTES TECNOLÓGICOS A CARGO DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO .....	79
4.2.2.	REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES DEL SOFTWARE .....	80
4.2.3.	SOFTWARE PROPIO DE ICETEX .....	80
4.2.4.	SOFTWARE PROPIO DEL PROPONENTE.....	82
4.2.5.	REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM) .....	83
4.2.6.	MÓDULO DE GENERACIÓN DE INFORMES .....	85
4.2.7.	SISTEMA DE SUPERVISIÓN EN LÍNEA.....	86
4.2.8.	SISTEMA DE CAPACITACIÓN E-LEARNING .....	86
4.2.9.	OTROS REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS.....	86
4.2.9.1.	Requerimientos Mínimos de Atención Contact Center e IVR .....	86
4.2.9.2.	Requerimientos Mínimos de Atención Virtual.....	88
4.2.9.3.	Requerimientos Mínimos de Atención Escrita.....	92
4.2.9.4.	Requerimientos Mínimos de Atención Personalizada .....	93
4.2.9.5.	Requerimientos Mínimos de Atención PBX.....	93
4.2.9.6.	Requerimientos Mínimos de Atención de Grandes Clientes .....	94
4.2.10.	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SOFTWARE BÁSICO DE LOS COMPUTADORES PERSONALES PROVISTOS POR EL PROPONENTE ADJUDICATARIO .....	94
4.2.11.	REQUERIMIENTOS REFERENTES AL HARDWARE.....	95
4.2.11.1.	Hardware Mínimo Requerido para Todos los Canales de Servicio .....	95
4.2.11.2.	Servidores de Comunicaciones .....	95
4.2.11.3.	Computadores Personales.....	95
4.2.11.4.	Periféricos .....	95
4.2.11.5.	Sistema de Gestión de Turnos.....	96
4.2.12.	SOPORTE PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA .....	99
4.2.13.	REQUERIMIENTOS REFERENTES A TELECOMUNICACIONES.....	100
4.2.14.	REQUERIMIENTOS REFERENTES A LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO 100	
4.2.15.	REQUERIMIENTOS REFERENTES A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	102
4.2.16.	RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	103
4.2.17.	RESUMEN DE REQUISITOS MÍNIMOS.....	104
4.2.18.	REQUERIMIENTOS ESPECIALES GOBIERNO EN LÍNEA.....	105
4.2.18.1.	Interacción Servicio al Ciudadano.....	105
4.2.18.2.	Seguimiento a Solicitudes, Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias.....	105
4.2.18.3.	Certificaciones y Constancias.....	105
4.2.19.	LISTA DE CHEQUEO CUMPLIMIENTO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA .....	105
4.2.20.	COTIZACIONES OPCIÓN DE COMPRA Y/O ARRENDAMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM) .....	105
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>.....</b>	<b>107</b>
<b>5. DE LAS PROPUESTAS</b>	<b>.....</b>	<b>107</b>

5.1.	PREPARACIÓN DE LAS PROPUESTAS .....	107
5.2.	EFFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA .....	108
5.3.	VIGENCIA Y ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	109
5.4.	INFORMACIÓN INEXACTA .....	109
5.5.	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL .....	109
5.6.	REGLAS DE SUBSANABILIDAD.....	109
5.7.	PROHIBICIÓN DE PRESENTAR PROPUESTAS ALTERNATIVAS O PARCIALES .....	109
5.8.	IMPUESTOS Y DEDUCCIONES .....	109
5.9.	CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS .....	110
CAPITULO VI .....		112
6.	EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS .....	112
6.1.	COMITÉ EVALUADOR Y PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN .....	112
6.2.	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS HABILITANTES .....	112
6.3.	EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS.....	112
6.3.1.	CALIFICACIÓN TOTAL .....	115
6.3.2.	CRITERIOS DE DESEMPATE.....	115
6.3.3.	PROCEDIMIENTO DEL SORTEO .....	115
6.4.	VALIDEZ DE LA OFERTA .....	116
CAPÍTULO VII .....		117
7.	ANÁLISIS DE RIESGOS .....	117
CAPÍTULO VIII .....		119
8.	ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO.....	119
8.1.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	119
8.2.	OBLIGACIONES DE ICETEX .....	121
8.3.	GARANTÍA DEL CONTRATO .....	122
8.4.	CLÁUSULA PENAL MORATORIA.....	122
8.5.	CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA .....	122
8.6.	SUPERVISIÓN.....	122
8.6.1.	FUNCIONES DE LA SUPERVISIÓN .....	122
8.7.	MULTAS Y PROCEDIMIENTO PREVIO PARA SU IMPOSICIÓN .....	122
8.8.	IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES .....	123
8.9.	MODIFICACIONES AL CONTRATO .....	123

8.10.	LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO .....	123
8.11.	EXCLUSIÓN LABORAL.....	123
8.12.	CESIÓN DEL CONTRATO.....	123
8.13.	GASTOS DEL CONTRATO .....	123
8.14.	SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO .....	123
8.15.	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES.....	123
8.16.	PLAN DE CONTINGENCIA .....	124
8.17.	CONFIDENCIALIDAD .....	124
8.18.	PROTECCIÓN DE DATOS .....	124





## RECOMENDACIONES INICIALES

1. Lea cuidadosamente el contenido de este documento.
2. Verifique que no esté incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad general ni especial o prohibición para contratar.
3. Cerciórese de que cumple las condiciones y reúne los requisitos aquí señalados.
4. Tenga en cuenta que el documento oficial del pliego de condiciones del presente proceso de selección, es el que reposa en la Secretaría General de ICETEX, el cual coincide perfectamente con el publicado en la página web de la entidad [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co).
5. Proceda a reunir toda la información y documentación exigida y verifique la vigencia de aquella que la requiera.
6. Siga las instrucciones que se imparten en este pliego de condiciones para la elaboración de su propuesta.
7. Revise la póliza de garantía de seriedad de su ofrecimiento y verifique que:
8. Sea otorgada a favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" -ICETEX-.
9. En ella debe figurar la razón social completa del tomador.
10. El valor asegurado debe corresponder al fijado en este pliego de condiciones.
11. El objeto y el número de la misma, debe coincidir con el de la propuesta que presenta.
12. Debe venir suscrita por el TOMADOR- AFIANZADO.
13. Debe ser expedida en formato "**ENTIDADES PUBLICAS**".
14. Identifique su propuesta, tanto el original como las copias, en la forma indicada en este pliego de condiciones.
15. Tenga presente la fecha y hora prevista para el cierre del presente proceso, **EN NINGÚN CASO SE RECIBIRÁN PROPUESTAS FUERA DEL TIEMPO PREVISTO.**
16. Toda consulta deberá formularse por escrito; no se atenderán consultas personales ni telefónicas. Ningún convenio verbal con personal de ICETEX, antes o después de la firma del contrato, podrá afectar o modificar ninguno de los términos y obligaciones aquí estipuladas.
17. Los proponentes por la sola presentación de su propuesta, autorizan al ICETEX para verificar toda la información que en ella suministren.
18. Cuando se presente falta de veracidad e inexactitud en la información suministrada por el proponente o en la de uno de los miembros del consorcio o de la unión temporal, corroborada por ICETEX, la entidad podrá rechazar la propuesta y/o dar aviso a las autoridades competentes.
19. Las comunicaciones podrán ser enviadas por los proponentes a la dirección electrónica: [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co); o por escrito a la **Carrera 3 N°18 – 32 primer piso, Oficina de Correspondencia de ICETEX**, dentro del horario de atención al público de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
20. Suministre toda la información requerida por ICETEX.
21. La presentación de la propuesta, por parte del proponente, constituye evidencia que estudió completamente el presente pliego de condiciones y demás documentos; que recibió las aclaraciones necesarias a las inquietudes o dudas previamente consultadas y que ha aceptado que este pliego de condiciones es completo y adecuado para identificar el alcance de la **Selección Pública del Contratista N°006-2015** y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para definir las obligaciones que se adquieren en virtud del contrato que se celebrará.
22. Asegúrese de no estar reportado en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República ni tener antecedentes Disciplinarios en la Procuraduría General de la Nación.
23. Asegúrese de estar al día en los pagos de sus aportes al sistema general de seguridad social integral, así como en el pago de multas por cualquier concepto (Ministerio de Protección Social) ya que ICETEX se reserva el derecho de verificar la información suministrada.
24. El uso del logotipo de la Entidad es privativo de la misma, por lo tanto le sugerimos abstenerse de presentar ofertas con papel que lo contenga.
25. Revise y tenga presente las causales de rechazo de la propuesta.
26. La propuesta debe ser presentada en el orden exigido en el pliego de condiciones para facilitar su estudio, con índice y debidamente foliada, desde la primera hoja.
27. La presentación de la propuesta constituye evidencia de que el proponente estudió el pliego de condiciones, los estudios y documentos previos, los formularios y demás documentos; que



se recibieron las aclaraciones necesarias sobre las inquietudes o dudas previamente consultadas y se acepta que, el mismo, es completo compatible y adecuado para identificar bienes o servicios que se contratarán.

28. Identificar su Oferta, tanto el original como las copias y el resumen en la forma indicada en este documento.
29. Tener presente la fecha y hora previstas para el cierre de la presente Oferta. En ningún caso se recibirán Ofertas fuera del tiempo previsto.
30. Sólo mediante **ADENDA** se podrán modificar los Pliegos de Condiciones.
31. Será responsabilidad del proponente conocer todas y cada una de las implicaciones para un ofrecimiento del objeto del presente proceso de selección, y realizar todas las evaluaciones que sean necesarias para presentar su propuesta, sobre la base de un examen cuidadoso de las características del negocio.
32. Se recomienda al proponente, que obtenga asesoría independiente en materia financiera, legal, fiscal, tributaria, técnica, económica y de cualquier otra naturaleza, que considere necesaria para la presentación de la propuesta
33. Tenga en cuenta todo lo relacionado sobre conflictos de interés para evitar incurrir en infracciones legales por esta razón.



## **JUSTIFICACIÓN, CONVENIENCIA Y ANTECEDENTES**

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

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

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

De acuerdo con el estudio realizado al entorno, la mayor parte de las entidades públicas han tercerizado su área de servicio, contratando firmas especializadas en atención a través de los diferentes canales de atención, contando en su infraestructura con la tecnología necesaria para ejecutar estas actividades, lo que permite que la Entidad se concentre en su misión.

ICETEX no es ajena a esta situación y desde el año 2002 incursionó en la tercerización del proceso de atención al ciudadano, el balance de esta experiencia ha sido positivo y se puede evidenciar con los beneficios y/o resultados que ha traído a la Entidad, estos han sido:

- Suministro de recursos humanos con experiencia en atención a clientes.
- Participación de empresas especializadas en procesos BPO.
- Centralización de la información y gestión realizada en los 28 puntos de atención a nivel nacional y los canales electrónicos, telefónicos y escritos.
- Respaldo a la gestión de la Entidad ante los Grandes Clientes y Aliados Estratégicos.
- Acompañamiento a las actividades de apoyo y seguimiento al servicio a los usuarios de Grandes Clientes y Aliados Estratégicos.
- Implementación de Procesos Dinámicos.
- Incorporación de procesos de auto-atención.
- Adopción de un modelo de gestión integral de servicios incluyendo componentes de Tecnología.
- Disponibilidad de herramientas tecnológicas utilizadas en el mercado para asegurar la disponibilidad en línea de estadísticas, niveles de servicio, informes de gestión, consolidación de la información y su respectivo análisis transversal en el comportamiento de los canales de servicio.
- Aseguramiento de la satisfacción del cliente en cada uno de los momentos de verdad y su interacción.
- Evolución del modelo de relacionamiento con los grupos de interés conociendo el comportamiento de cada uno de ellos, con el fin de asegurar la experiencia de servicio en un contexto de mejoramiento continuo.
- Especialización y permanente evaluación de los procesos de capacitación para garantizar las interacciones con los beneficiarios y usuarios en la prestación del servicio.
- Impulsar a partir de la tecnología herramientas, soluciones y mejores prácticas en la virtualización del servicio, tal como ICETEX lo viene desarrollando a partir de los servicios prestados en la página web institucional y con el asistente virtual adoptado durante el año 2014.

Así mismo, la tercerización contribuye con la economía de la Entidad ya que si esta ejecutara las actividades por su cuenta, debe contar con un número importante de recursos y capacidad física, técnica, tecnológica y de talento humano entre otros; los cuales tienen un costo superior al de encomendarlos a una firma externa.

De acuerdo con los análisis realizado para la Entidad, el modelo más adecuado de tercerización es con pago por puesto de trabajo que 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.

En torno a este tema, la Entidad encuentra que su capacidad instalada y las herramientas requeridas no se encuentran disponibles en su interior, además no cuenta dentro de su planta de personal con el número de personas suficientes para garantizar todos los procesos asociados al servicio de atención de clientes a nivel nacional, ni con la infraestructura física adecuada para alojar el personal requerido; en este sentido la tercerización se presenta como una opción; dado que en la actualidad no está preparada para implementar todos los requerimientos tecnológicos, técnicos y operativos que asume hoy el Outsourcing de Atención al Usuario.

Adicionalmente, la experiencia y la especialización de las firmas de BPO que pueden ofrecer sus servicios a la Entidad garantizan la calidad de la prestación del servicio y la reducción de costos que le permite a ICETEX dar cumplimiento con la política de austeridad del gasto y además le permite concentrar sus esfuerzos en cumplir su misión de ser el motor financiador de la educación superior en Colombia.

Con el fin de garantizar la sostenibilidad del modelo, su evolución y alcanzar el cumplimiento de indicadores de oportunidad, calidad y satisfacción se requiere analizar los resultados obtenidos en la gestión del servicio para implementar en el nuevo esquema de contratación un modelo integral y dinámico apoyado con herramientas y/o soluciones tecnológicas novedosas; con experiencia en gestión de operaciones multicanal con volúmenes iguales o superiores a los manejados en ICETEX y con la idoneidad que permita agregar valor y dinamizar el modelo de atención de la entidad a fin de reducir costos, potencializar el recurso humano, y aumentar la productividad.

## **CONVOCATORIA A VEEDURÍAS CIUDADANAS**

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

## **PROGRAMA PRESIDENCIAL “LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN”**

En caso de conocerse situaciones de corrupción en el desarrollo de este proceso de selección, se debe reportar el hecho al Programa Presidencial “lucha contra la corrupción” a través de los números telefónicos: (1) 5601095, (1) 5657649, (1) 5657649, (1) 5624128; vía fax al número telefónico (1) 5658671; la línea transparente del programa, a los números telefónicos: 018000913040 o (1)5607556; en el correo electrónico: [webmaster@anticorrupcion.gov.co](mailto:webmaster@anticorrupcion.gov.co); al sitio de denuncias del programa, en el Portal de Internet: [www.anticorrupcion.gov.co](http://www.anticorrupcion.gov.co); correspondencia o personalmente, en la Carrera 3 No. 18 – 32 de la ciudad de Bogotá D.C.

El proponente deberá diligenciar el **FORMATO No. 5 - PACTO DE INTEGRIDAD** el cual hace parte de los documentos jurídicos habilitantes.

## CAPITULO I

### 1. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

#### 1.1 OBJETO DE LA SELECCIÓN PÚBLICA

Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional para los siguientes canales: Personalizada, Contact Center, Sistema de Atención Virtual, Escrita, IVR, Grandes Clientes y PBX.

#### 1.2 ALCANCE DEL OBJETO

El servicio especializado de atención al usuario comprende los siguientes canales: Atención Contact Center E IVR, Atención Virtual, Atención Personalizada en los Puntos de Atención que defina ICETEX a nivel nacional. Atención escrita, Atención PBX y Atención de Grandes Clientes. El proponente Adjudicatario atenderá a los usuarios actuales, potenciales y público en general de ICETEX, acorde con las especificaciones técnicas y funcionales.

#### 1.3 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

El presente proceso de Selección Pública se regirá por la Constitución Política, especialmente por lo consagrado en sus Artículos 209 y 267, por el Artículo 8° de la Ley 1002 de 2005, por los Artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, por el Artículo 37 del Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013 – Manual de Contratación de ICETEX, modificado mediante Acuerdo 019 del 19 de junio de 2014, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 019 de 2012 – Decreto Anti trámite, el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en la Constitución Política y en la Ley, en especial lo consagrado 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, el Numeral 4° del artículo 38 de la Ley 734 de 2002, los artículos 1,2, 3, 4 y 90 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), así como las demás disposiciones legales vigentes en materia civil y comercial que le sean aplicables.

#### 1.4 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El contrato que se firme derivado de la presente selección pública del contratista, será pagado con recursos del presupuesto de **ICETEX**, correspondiente a las vigencias futuras del 2015, 2016, 2017 y 2018, según consta en el certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP VF-**2015-008** G332211004001 OUTSOURCING – TELECOMUNICACIONES del 24 de Marzo de 2015, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de **ICETEX**.

#### 1.5 PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial total destinado por la Entidad para la ejecución del contrato es de hasta Veinticuatro Mil Setecientos Treinta y Dos Millones, Setenta y Cuatro Mil Doscientos Veintinueve pesos m/cte. \$24.732.074.229,00; el cual se discrimina así: para 2015 hasta \$1.319.964.003,00; para 2016 hasta \$7.955.501.975,00; para 2017 hasta \$8.301.030.602,00 y para 2018 hasta \$7.155.577.649,00; para lo cual se cuenta con la aprobación de vigencias futuras 2016, 2017 y 2018 aprobados por la Junta Directiva mediante Acuerdo No.008 del 24 de marzo de 2015, según certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP VF-2015-008 del 24 de marzo de 2015, expedido por el Coordinador del Grupo de Presupuesto de ICETEX. Este valor incluye el valor del IVA y costos directos e indirectos que implica su ejecución. El cálculo del presupuesto se efectuó, de acuerdo con el resultado del sondeo de mercado realizado por la Oficina Comercial y de Mercadeo.

El valor del contrato será el valor señalado en la propuesta del Proponente Adjudicatario, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), para lo cual la Entidad cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No. CDP VF-2015-008 del 24 de marzo de 2015 para las vigencias futuras 2016, 2017 y 2018

VIGENCIA	PRESUPUESTO
2015	\$1.319.964.003,00
2016	\$7.955.501.975,00
2017	\$8.301.030.602,00
2018	\$7.155.577.649,00

## 1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo total del contrato será de treinta y ocho (38) meses, (incluye periodo pre operativo y empalme) contados a partir de la suscripción del acta de inicio que imparta para el efecto ICETEX, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato.

## 1.7 FORMA DE PAGO

ICETEX cancelará el valor del contrato en mensualidades vencidas, previa presentación de la factura correspondiente conforme al servicio efectivamente prestado, de acuerdo con los valores unitarios establecidos en la propuesta económica, acompañada del acta de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del contrato. Los pagos se harán mediante transferencia electrónica a la cuenta que el Contratista determine para tal fin, previa presentación de la certificación expedida por su Revisor Fiscal o Representante Legal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios de Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, de conformidad con lo señalado en el literal c) del artículo 46 del Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX N°030 del 17 de septiembre de 2013, acompañados del acta de recibo a satisfacción de los productos y/o entregables definidos por la supervisión del contrato.

## 1.8 ENTIDAD CONTRATANTE

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

## 1.9 DOCUMENTOS DE LA SELECCIÓN PÚBLICA

- Estudio Previo de Conveniencia y Oportunidad.
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal
- Proyecto de Pliego de condiciones de la selección pública del Contratista.
- Observaciones al Proyecto de Pliego de Condiciones (si la hubiere).
- Respuesta a las observaciones sobre el Proyecto de los Pliego de Condiciones (si la hubiere).
- Acto de apertura del proceso de selección.
- Publicación del pliego de condiciones en la página Web de ICETEX [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co).
- Pliego de Condiciones Definitivo.
- Acta de Audiencia de Aclaraciones y/o asignación de riesgos
- Observaciones al de Pliego de Condiciones (si la hubiere).
- Consolidado de observaciones al pliego de condiciones.
- Publicación de la respuesta a las observaciones en la página Web de ICETEX [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co).
- Adendas (si las hubiere).
- Publicación de los adendas en la página Web de ICETEX [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) (si las hubiere).
- Acta de cierre del plazo para presentar propuestas y apertura de las mismas.
- Informe de evaluación.
- Observaciones al informe de evaluación (si las hubiere).
- Consolidado de observaciones a los informes de evaluación (si las hubiere).
- Informe final y decisión de adjudicación.
- Acto administrativo que contiene la decisión de la adjudicación o de Declaratoria de Desierto.
- Contrato.
- Adiciones, prórrogas, modificaciones y liquidación del contrato.



## 1.10 CONSULTA DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

Cualquier persona podrá consultar el proyecto de pliego de condiciones, de manera gratuita, en la página Web de ICETEX, [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co).

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

Los interesados podrán presentar observaciones al proyecto de pliego de condiciones a través de los medios establecidos en el proyecto de pliegos de condiciones, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su publicación.

## 1.11 PLIEGO DEFINITIVO

Cualquier persona podrá consultar el pliego de condiciones, de manera gratuita, en la página Web de ICETEX [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co).

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

Los interesados podrán presentar observaciones al pliego de condiciones a través de los medios establecidos en el pliego de condiciones, dentro del término señalado en el cronograma del presente proceso.

ICETEX dará contestación a las observaciones recibidas mediante publicación en su página Web. Las áreas o dependencias técnicas que se requieran según cada caso, serán las encargadas de sustentar las correspondientes respuestas a las observaciones formuladas por los interesados en el proceso contractual.

ICETEX podrá modificar los pliegos de condiciones mediante adenda publicada en su página Web y en el Portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co), hasta tres (3) días hábiles anteriores al cierre del proceso en días hábiles y horarios laborales, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 32 del Acuerdo 030 de 2013 "Manual de Contratación de ICETEX".

Adicionalmente y de conformidad con el Parágrafo del artículo 32 del Acuerdo 030 del 17 de septiembre de 2013, modificado por el artículo 3 del Acuerdo 19 del 19 de junio de 2014, ICETEX podrá modificar mediante adendas el cronograma del proceso después del cierre del mismo y hasta la adjudicación del proceso.

## 1.12 ACTO DE APERTURA

El proceso de selección pública del contratista iniciará con la publicación del Acto de Apertura en la página Web y en el Portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co).

## 1.13 CONTENIDO E INTERPRETACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES

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



deducciones, errores y omisiones que con base en sus propias interpretaciones, conclusiones o análisis, efectúe el proponente, son de su exclusiva responsabilidad.

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

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

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

#### 1.14 CORRESPONDENCIA

Para efectos de la radicación de cualquier documento o comunicación dirigida al ICETEX en desarrollo del presente proceso, los proponentes deberán radicar su propuesta, en sobre sellado debidamente foliado en el punto de radicación de correspondencia ubicado en la Carrera 3ª No. 18 – 32 de la ciudad de Bogotá D.C. Se radicará indicando fecha y hora de presentación. La verificación de la fecha y hora de entrega de las propuestas se hará a través del sistema de gestión documental MERCURIO, en el cual queda registrada de manera automática la fecha y hora de recibo de toda la correspondencia que se recibe de manera personal en la Sede Principal de ICETEX, ubicado en la **Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 1º, en la ciudad de Bogotá, que atiende en jornada continua de las 8:00 horas a 16:30 horas - de lunes a viernes, excepto festivos.**

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

#### 1.15 COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

ICETEX, en cumplimiento de lo previsto en el Artículo 58 del Acuerdo N°030 del 17 de septiembre de 2013, aprobado por la Junta Directiva de ICETEX y con el fin de facilitar la comunicación interactiva con los proponentes durante el desarrollo del presente proceso de selección, ha dispuesto la dirección electrónica [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co) a través de la cual los proponentes podrán enviar sus observaciones o solicitudes de aclaraciones en el horario de las 8:00 horas a 17:00 horas - de lunes a viernes, excepto festivos. De igual forma se podrán consultar todos los actos de la administración relacionados con el proceso en la Secretaría General en el horario de las 8:00 horas a 17:00 horas - de lunes a viernes, excepto festivos, así como en la página Web de la Entidad [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co), en donde estará disponible toda la información del proceso para los proponentes, con el fin de garantizar la transparencia del mismo.

#### 1.16 CRONOGRAMA DE LA SELECCIÓN PÚBLICA

(VER ANEXO No. 1 CRONOGRAMA DEL PROCESO)

## CAPÍTULO II

### 2. ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN, ALCANCES DE LA APERTURA Y PUBLICACIÓN DEL PLIEGO

#### 2.1 PUBLICACIÓN DEL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

El proyecto de pliego de condiciones será publicado, y podrá ser consultado gratuitamente, en la página Web [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co), a partir de la fecha que se señala en el cronograma del proceso. **ANEXO No. 1 (CRONOGRAMA DEL PROCESO)**.

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

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

#### 2.2 ACTO DE APERTURA

El proceso de selección pública del contratista iniciará con la publicación del Acto de Apertura en la página Web y en el Portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co).

#### 2.3 PUBLICACIÓN PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

El pliego de condiciones definitivo será publicado, y podrá ser consultado gratuitamente, en la página Web [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co), a partir de la fecha que se señala en el cronograma del proceso. **ANEXO N° 1 (CRONOGRAMA DEL PROCESO)**.

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

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

#### 2.4 OBSERVACIONES AL PROYECTO DE PLIEGO DE CONDICIONES

Los interesados podrán presentar observaciones al proyecto de pliego de condiciones a través de los medios establecidos en dicho proyecto de pliegos de condiciones, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su publicación.

Estas observaciones deberán enviarse al correo electrónico [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co). ICETEX, recibirá las observaciones y acogerá en el pliego definitivo las que considere pertinentes y las que acepta.

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

- Hayan sido radicadas en ICETEX dentro del horario de atención al público o remitidas al correo electrónico [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co), desde la fecha de publicación del pliego de condiciones y en plazo establecido en el cronograma para el efecto.
- Se indique claramente el numeral del proyecto del pliego de condiciones, que se solicita modificar y el fundamento de la solicitud.
- Se señale claramente el nombre y la condición en la que actúa y su dirección física y electrónica.

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

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

**ICETEX** no asume responsabilidad alguna por la forma o medio electrónico que utilicen los proponentes para enviar sus observaciones al proyecto de pliego de condiciones y demás documentos publicados por la entidad.

## 2.5 OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Cualquier persona podrá presentar observaciones al pliego de condiciones definitivo, dentro del término señalado en el cronograma del proceso de selección.

Estas observaciones deberán enviarse al correo electrónico [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co). **ICETEX** dará las correspondientes respuestas, en la fecha establecida en el cronograma del proceso.

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

- Hayan sido radicadas en ICETEX dentro del horario de atención al público o remitidas al correo electrónico [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co), desde la fecha de publicación del pliego de condiciones y hasta el término previsto en el Pliego de Condiciones.
- Se indique claramente el numeral del pliego de condiciones, que se solicita modificar y el fundamento de la solicitud.
- Se señale claramente el nombre y cédula de ciudadanía de la persona interesada, la condición en la que actúa y su dirección física y electrónica.

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

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

**ICETEX** no asume responsabilidad alguna por la forma o medio electrónico que utilicen los proponentes para enviar sus observaciones al pliego de condiciones y demás documentos publicados por la entidad.

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

## 2.6 RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES AL PLIEGO DEFINITIVO Y ADENDAS

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

- Que con ellas no se presenten alternativas o excepciones que condicionen la adjudicación.
- Que hayan sido radicadas en ICETEX, dentro del horario de atención al público o remitidas al correo electrónico [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co) de acuerdo al cronograma establecido en el presente pliego de condiciones.
- Que se indique claramente el numeral del Pliego de Condiciones, que se pretende sea aclarado o modificado y la fundamentación de la solicitud de aclaración.
- Que se indique claramente el nombre y condiciones actúa frente al interesado y su dirección física y electrónica.

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



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

Si con ocasión de las observaciones efectuadas por los interesados al Pliego de Condiciones se evidencia la necesidad de modificar alguna(s) de las condiciones o especificaciones señaladas, ICETEX modificará el pliego mediante Adenda, las cuales se expedirán hasta tres (3) días hábiles anteriores a la fecha prevista para el cierre del proceso de selección, la publicación de éstas adendas se realizará en días hábiles y horarios laborales, dando aplicación a lo previsto en el párrafo del Artículo 32 del Acuerdo 030 de 2013 "Manual de Contratación de ICETEX".

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

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

De conformidad con el Parágrafo del artículo 32 del Acuerdo 030 del 17 de septiembre de 2013, modificado por el artículo 3 del Acuerdo 019 del 19 de junio de 2014, ICETEX podrá modificar mediante adendas el cronograma del proceso después del cierre del mismo y hasta la adjudicación del proceso.

## 2.7 AUDIENCIA DE RIESGOS Y/O ACLARACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

En la fecha señalada en el cronograma del proceso (**ANEXO No. 1**), se realizará una audiencia pública en el Auditorio del 2º piso del Edificio de ICETEX, ubicado la Carrera 3 N°18 – 32 en la ciudad de Bogotá D.C., con el fin de precisar el alcance de los riesgos y/o aclaración al pliego, en la cual se absolverán y aclararán las inquietudes e interrogantes de los proponentes; dependiendo de la complejidad de las mismas serán atendidas en el término que ICETEX estime conveniente. De tal audiencia se elaborará y suscribirá el acta respectiva.

## 2.8 PLAZO PARA LA ENTREGA DE LAS PROPUESTAS

El plazo para la entrega de propuestas es aquel comprendido entre la fecha señalada para la apertura del presente proceso de selección y la fecha establecida en el cronograma para el cierre de la misma, señalado en el **ANEXO No. 1 (Cronograma del proceso)**.

Este plazo podrá ser prorrogado hasta por la mitad del término fijado inicialmente, ya sea cuando lo estime conveniente la Entidad, o cuando lo soliciten los interesados en el proceso e ICETEX así lo apruebe, en aras de garantizar una suficiente participación de proponentes.

## 2.9 CIERRE DEL PROCESO Y ENTREGA DE PROPUESTAS

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

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

### 2.9.1 ACTA DE CIERRE

Vencido el plazo señalado en el inciso anterior, se trasladarán las propuestas recibidas a la Sala de Juntas de la Secretaría General de ICETEX, en donde se levantará un acta suscrita por los funcionarios asistentes, en la que constará el nombre de los oferentes, el valor de la propuesta, el

número de folios de la propuesta y se verificará que las propuestas cumplan con los requisitos exigidos en el presente Capítulo del pliego de condiciones y se consignarán las observaciones correspondientes.

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

### **2.9.2 HORA LEGAL**

La hora que se tendrá en cuenta para el cierre, será la que señale el link de hora legal colombiana que se encuentra en la página web del Instituto Nacional de Meteorología e indique en voz alta el funcionario de ICETEX encargado del proceso, ya que de conformidad con lo consagrado por el Decreto No. 4175 de 2011, artículo 6, numeral 14, este órgano es el encargado de mantener, coordinar y difundir la hora legal en la República de Colombia. En su defecto se tendrá como hora oficial la previa llamada telefónica se indique por altavoz a través del número 117, o el número que a la fecha de cierre de la solicitud corresponda a este servicio.

Se entenderán presentadas dentro del término aquí previsto, todas las propuestas que se entreguen oportunamente, en la fecha y lugar indicados en este Pliego de Condiciones.

En ningún caso ICETEX se hará responsable del retardo de los Proponentes en la entrega de sus propuestas, por lo que resulta de su exclusiva responsabilidad el prever el cumplimiento del horario y sitio establecido.

### **2.10 RETIRO DE PROPUESTAS**

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

### **2.11 SUSPENSIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

El Proceso de Selección podrá ser suspendido por ICETEX cuando a juicio de éste se presenten circunstancias de interés público o general que requieran analizarse y que puedan afectar la culminación del proceso, esto de conformidad con lo establecido en el Artículo 43° del Manual de Contratación de ICETEX (Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX N°030 del 17 de septiembre de 2013).

### **2.12 PRÓRROGA DEL PLAZO DEL PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA**

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

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

### **2.13 VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

#### **2.13.1 COMITÉ EVALUADOR**

Las propuestas serán estudiadas y analizadas por un Comité Evaluador de ICETEX y recomendará al ordenador del gasto, adjudicar o declarar desierto el presente proceso, de conformidad con lo previsto en los artículos 19 y siguientes del Manual de Contratación de ICETEX (Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX N°030 del 17 de septiembre de 2013).



El Comité Evaluador designado en el Acuerdo No.30 de 2013 (Manual de Contratación) por ICETEX verificará y/o evaluará las propuestas, según lo previsto en el presente pliego de Condiciones y teniendo en cuenta los criterios de capacidad jurídica, experiencia, capacidad técnica, económica y capacidad financiera de los Proponentes.

El Comité Evaluador deliberará con la asistencia de todos sus miembros. Las decisiones serán tomadas por unanimidad, y constarán en un acta que deberá ser aprobada y firmada por todos los miembros del Comité al finalizar la sesión correspondiente. Una vez verificados los aspectos habilitantes, se procederá a la ponderación del ofrecimiento más favorable para la Entidad, de acuerdo con lo contemplado en el numeral denominado "Evaluación de las Propuestas" del presente pliego de Condiciones.

El Comité Evaluador presentará a la Secretaría General el acta para que, una vez haya sido objeto de examen conjunto por ésta y por el Comité Evaluador, se elabore el informe de evaluación, que será publicado en la página Web de la Entidad [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co), por un término de tres (3) días hábiles para que los Proponentes durante dicho plazo presenten observaciones por escrito a la Secretaría General de ICETEX con copia estricta al correo electrónico [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co).

En todo momento y en caso de incongruencia o duda prevalecerán los términos y plazos establecidos en el **CRONOGRAMA** de los pliegos de condiciones.

### 2.13.2 ACLARACIONES A LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

El Comité Evaluador podrá solicitar por escrito al Proponente hasta el momento de la adjudicación, las aclaraciones y explicaciones que estime pertinentes sobre los puntos dudosos o confusos de las propuestas, sin que por ello pueda el Proponente adicionar, modificar, completar o mejorar su propuesta, ni el ICETEX hacer variación alguna de los términos de la misma o violar los principios fundamentales que rigen el presente Proceso de Selección.

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

Las solicitudes de aclaración y las respuestas correspondientes se harán por escrito y/o al correo electrónico [contratos@icetex.gov.co](mailto:contratos@icetex.gov.co), estas últimas dentro del plazo estipulado en el cronograma estipulado en el pliego, so pena que su incumplimiento por parte del Proponente requerido, generen el rechazo de la propuesta.

### 2.14 PUBLICACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN

La Secretaría General de ICETEX publicará el informe de evaluación en la página Web de la Entidad [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co), por el término señalado en el **CRONOGRAMA** para que los Oferentes, dentro del mismo, presenten las observaciones por escrito.

### 2.15 OBSERVACIONES AL INFORME DE EVALUACIÓN

Los Proponentes, cuyas propuestas hayan sido objeto de observaciones, podrán contestar tales observaciones en un plazo de dos (2) días calendario contado a partir de la publicación en la página Web de ICETEX y/o en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co), de la respectiva observación. Los Proponentes no podrán adicionar ni modificar sus propuestas.

Contestadas las observaciones y con base en el informe del Comité Evaluador, la entidad, producirá un informe final, en el cual se recomendará al Representante Legal de la Entidad, la adjudicación o no del contrato.

### 2.16 LISTA DE ELEGIBLES

Una vez efectuada la calificación y determinados los puntajes, **ICETEX**, conformará un orden de elegibilidad, ordenando de mayor a menor.



## **2.17 ADJUDICACIÓN**

Una vez concluya el proceso de evaluación, se ordenarán los puntajes de mayor a menor y se le adjudicará el contrato al Proponente que tenga el mayor puntaje.

La adjudicación del Proceso de Selección se realizará de conformidad con lo establecido en el Artículo 37° del Manual de Contratación de ICETEX (Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX N° 030 del 17 de septiembre de 2013).

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

### **2.17.1 EFECTOS DE LA ADJUDICACIÓN**

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

### **2.17.2 SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO**

Una vez notificada la adjudicación, el Proponente favorecido deberá suscribir el respectivo contrato en la sede principal de ICETEX en la ciudad de Bogotá D.C., dentro del término establecido en el cronograma del presente proceso.

### **2.17.3 RENUNCIA DEL PROPONENTE FAVORECIDO A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO**

En caso que el proponente seleccionado se negare, sin justa causa, a suscribir el contrato, se procederá a hacer efectiva la garantía de seriedad de la propuesta, sin perjuicio de las acciones legales conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados y no cubiertos por la garantía, y se adjudicará el contrato al proponente calificado en segundo lugar, si lo hubiere.

El proponente así mismo quedará inhabilitado para contratar con el Estado por un término de cinco (5) años, para lo cual, se deberá seguir el procedimiento establecido en la ley para el efecto.

### **2.17.4 LEGALIZACIÓN DEL CONTRATO**

Dentro del plazo señalado por **ICETEX**, deberán entregarse en la sede principal de ICETEX en la ciudad de Bogotá D.C., los documentos relativos a la legalización del contrato. Dentro de este término, el proponente adjudicatario debe constituir la garantía a que hubiere lugar.

## **2.18 ACTO DE DECLARATORIA DE DESIERTA**

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

En el evento de declaratoria de desierto del proceso, y si persiste para ICETEX la necesidad de contratar el servicio objeto del presente proceso, ICETEX podrá iniciarlo de nuevo. De ser necesario se modificarán los elementos de la futura contratación que hayan sido determinantes en la declaratoria de desierto, sin que en ningún caso se cambie el objeto de la contratación, sin perjuicio de ajustes en las cantidades y el presupuesto. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Contratación de la Entidad.

## 2.19 DEVOLUCIÓN DE LAS PROPUESTAS

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



## CAPÍTULO III

### 3 REQUISITOS HABILITANTES DE PARTICIPACIÓN

ICETEX, verificará el cumplimiento de los requisitos habilitantes de acuerdo con las normas que regulan el proceso y el Manual de Contratación de ICETEX.

Se considerarán como requisitos habilitantes los siguientes:

N°	FACTORES DE VERIFICACIÓN	
1	Capacidad Jurídica	Cumple/No cumple
2	Capacidad Financiera	Cumple/No cumple
3	Capacidad Técnica	Cumple/No cumple

Los requisitos HABILITANTES de participación de carácter jurídico, financiero y técnico, determinarán si EL OFERENTE resulta hábil o no hábil para efecto de ser evaluada y calificada la oferta.

Para presentar propuesta y ser evaluada de conformidad con los Criterios de Calificación establecidos en presente Pliego de Condiciones, el proponente deberá cumplir previamente con los siguientes requisitos **HABILITANTES**:

#### 3.1 PARTICIPANTES Y REQUISITOS

Podrán participar como proponentes en el presente proceso de selección pública, todas las personas naturales, jurídicas, nacionales o extranjeras de naturaleza pública o privada, consorcios y/o uniones temporales o bajo cualquier otra forma de asociación admitida por las leyes de la República de Colombia, que tenga incluido en su objeto social actividades o servicios directamente relacionados con el objeto del presente proceso de selección (actividades o servicios de atención al cliente o al usuario), lo cual se acreditará con la presentación del Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, que tengan capacidad legal para contratar y que no se encuentren incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad consagradas en las leyes colombianas vigentes.

Podrán presentar propuesta personas jurídicas de manera independiente o en forma conjunta a través de Consorcios o Uniones Temporales o cualquier otra forma de asociación permitida por la Ley. Todos los integrantes del Proponente Plural deberán acreditar en su objeto social las actividades o servicios directamente relacionados con el objeto del presente proceso de selección (actividades o servicios de atención al cliente o al usuario).

##### 3.1.1 PERSONAS NATURALES

Podrán participar las personas naturales nacionales o extranjeras que tengan capacidad jurídica, de conformidad con la ley, y cumplan con la totalidad de los requisitos habilitantes requeridos en el presente pliego de condiciones.

El Proponente, persona natural nacional, deberá acreditar su existencia adjuntando en la oferta, copia de su cédula de ciudadanía.

Las personas naturales deberán acreditar que están inscritas en el Registro Mercantil para desarrollar el objeto del presente procesos de selección pública.

Las personas naturales extranjeras, no domiciliadas en el país deberían acreditar su existencia mediante la presentación de copia de su pasaporte y aquellas que se encuentren residenciadas en Colombia, acreditarán su existencia mediante la presentación de copia de la cedula de extranjería expedida por la autoridad competente.

### **3.1.2 PERSONAS JURÍDICAS NACIONALES DE NATURALEZA PRIVADA**

Se consideran personas naturales, jurídicas nacionales de naturaleza privada, aquellas entidades constituidas con anterioridad a la fecha en la que vence el plazo para la presentación de propuesta dentro del proceso de selección, conforme a la legislación colombiana y con domicilio en Colombia, con aporte de origen privado, las que deberán cumplir al momento de presentación de la propuesta con los siguientes requisitos:

- a) Acreditar su existencia y representación legal, mediante la presentación del respectivo certificado, expedido por la cámara de comercio de su domicilio social, con fecha de expedición igual o inferior a treinta (30) días calendario anterior a la fecha de cierre del proceso.
- b) En este certificado debe constar que en su objeto social, tenga actividades o servicios directamente relacionados con el objeto del presente proceso de selección (actividades o servicios de atención al cliente o al usuario).
- c) En este certificado debe constar que la persona jurídica de que se trate, esté constituida de acuerdo con lo solicitado en el presente pliego de condiciones y que su término de duración no sea inferior a la vigencia del contrato y un (1) año más.
- d) Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta o extracto del acta en la cual conste la autorización del órgano social correspondiente que autorice previamente al representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato y para actuar en los demás actos del proceso de selección y requeridos para la contratación, en el caso de resultar adjudicatario.

### **3.1.3 PERSONAS JURÍDICAS DE NATURALEZA PÚBLICA**

Se consideran personas jurídicas de naturaleza pública aquellas entidades conformadas bajo las leyes de la República de Colombia, que por virtud de la Ley o del acto que autorice su constitución y según la participación estatal que se registre en ellas, deban someterse al régimen de derecho público trátense de entidades territoriales o descentralizadas funcionalmente de cualquier orden, las que deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Acreditar su existencia y la calidad de quien ostente su representación legal, de conformidad con la constitución o la ley. Para el efecto, deberán mencionarse los documentos y actos administrativos que conforme a la ley fueron expedidos en cada caso por la autoridad competente con las formalidades y requisitos exigidos por la ley para su eficacia y oponibilidad ante terceros.

En todo caso, deberá mencionarse el documento mediante el cual se dio la autorización para la presentación de la propuesta y para la suscripción del contrato, impartida por el órgano competente, sin perjuicio de la cual, será responsabilidad de la persona jurídica correspondiente, asegurarse de haber cumplido con todos los requisitos presupuestales y administrativos necesarios para obligarse y para poder ejecutar adecuada y oportunamente las obligaciones que contraen mediante la presentación de la propuesta.

- b) En este certificado de existencia y representación legal debe constar que su objeto social, tenga actividades o servicios directamente relacionados con el objeto del presente proceso de selección (actividades o servicios de atención al cliente o al usuario).
- c) Acreditar que el ente público proponente tiene la capacidad legal para participar en el proceso de selección, presentar propuesta, celebrar y ejecutar el contrato.

### **3.1.4 PERSONAS JURÍDICAS, PÚBLICAS O PRIVADAS, DE ORIGEN EXTRANJERO**

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

Las propuestas de personas jurídicas de origen extranjero se someterán en todo caso a la legislación colombiana, sin perjuicio de lo cual, para su participación deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Acreditar su existencia y representación legal, a efectos de lo cual deberán presentar un documento expedido por la autoridad competente en el País de su domicilio, expedido con treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha del cierre del proceso, en el que conste su existencia, objeto y vigencia, y el nombre del representante legal de la sociedad o de la persona o personas que tengan la capacidad para comprometerla jurídicamente y sus facultades, en el cual se señale expresamente que el representante no tiene limitaciones para presentar la propuesta, suscribir el contrato y comprometer al **ICETEX** a través de su propuesta.

Cuando el representante legal tenga limitaciones estatutarias, se deberá presentar adicionalmente copia del acta o extracto del acta, en la que conste la decisión del órgano social correspondiente que autorice al representante legal para la presentación de la propuesta, la suscripción del contrato y su ejecución y para actuar en los demás actos requeridos para la contratación en el caso de resultar adjudicatario.

- b) En este certificado debe constar que la persona jurídica de que se trate, estar constituida de acuerdo con lo solicitado en el presente pliego de condiciones y que su término de duración no sea inferior a la vigencia del contrato y un (1) año más.
- c) El proponente sin domicilio en Colombia deberá constituir un apoderado en los términos de la Ley y antes de la ejecución del contrato establecer una sucursal en Colombia, de acuerdo con las estipulaciones del Código de Comercio, cuya existencia no sea inferior al término de vigencia del contrato y un (1) año más.

En todos los casos el proponente deberá cumplir todos y cada uno de los requisitos legales exigidos para la validez en Colombia de documentos expedidos en el exterior, con el propósito de que puedan obrar como prueba, conforme a lo dispuesto en el nuevo Código General del Proceso, y en las demás normas vigentes aplicables.

- **Apoderado**

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

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

Dicho apoderado podrá ser el mismo apoderado único para el caso de personas extranjeras que participen en Consorcio o Unión Temporal, y en tal caso bastará para todos los efectos, la presentación del poder común otorgado por todos los participantes del Consorcio o Unión Temporal.

### 3.1.5 **PROPUESTAS CONJUNTAS** (Consortios o Uniones Temporales o cualquier otra forma de participación)

Se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en Consorcio o Unión Temporal o cualquier otra modalidad de asociación permitida por la Ley Colombiana.

En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos, el grupo conformado por la pluralidad de personas naturales y/o jurídicas que acrediten los requisitos establecidos en el



presente pliego de condiciones y, además cumplir con todos los requisitos generales que para dichas formas de participación conjunta se señalan en el presente pliego de condiciones:

- a) Nombres y domicilio de los constituyentes.
- b) Acreditar la existencia del consorcio, de la unión temporal o cualquier otra modalidad de asociación legal, y específicamente la circunstancia de tratarse de uno u otro, lo cual deberá declararse de manera expresa en el acuerdo de asociación correspondiente, señalando las reglas básicas que regulan las relaciones entre ellos, los términos, actividades, condiciones y participación porcentual de los miembros del consorcio o de la unión temporal en la propuesta y en la ejecución de las obligaciones atribuidas al contratista por el contrato ofrecido.
- c) Los integrantes de los consorcios o uniones temporales o cualquier otra modalidad de asociación legal, también deberán permanecer en consorcio, unidos temporalmente o asociados, durante el término de vigencia del contrato y un (1) año más. Por tanto, deberá indicarse en la propuesta que durante este término no será disuelta ni liquidada ninguna de estas formas de asociación, ni habrá cesión del contrato entre quienes integran el Consorcio o la Unión Temporal o la sociedad.
- d) Acreditar la existencia, representación legal, capacidad legal, y capacidad jurídica de las personas jurídicas consorciadas, en unión temporal o asociada y la capacidad de sus representantes para la constitución del consorcio, unión temporal o sociedad, así como para la presentación de la propuesta y la celebración y ejecución del contrato.
- d) **Acreditar que el objeto social de todos sus integrantes**, tengan actividades o servicios directamente relacionados con el objeto del presente proceso de selección (actividades o servicios de atención al cliente o al usuario).
- e) La designación de un representante que deberá estar facultado para actuar en nombre y representación del consorcio, unión temporal o sociedad y de un suplente para remplazarlo en sus ausencias; acompañando el documento que los constituya como tal, con la firma autorizada de cada uno de sus integrantes.
- f) Los requisitos relacionados con la existencia, representación legal y duración, deberán acreditarse mediante la presentación del documento consorcial o de constitución de la unión temporal o documento que haga sus veces, en la que se consignen los acuerdos, los términos de la participación y la información requerida.
- g) Los requisitos relacionados con la existencia, representación y capacidad jurídica de cada uno de los integrantes del consorcio, unión temporal o sociedad, respecto de las personas jurídicas o naturales que se asocien para la presentación de la propuesta, deberán acreditarse conforme se indica en el título "Personas jurídicas nacionales de naturaleza pública" del presente pliego de Condiciones.
- h) Los miembros del consorcio responderán solidariamente de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la propuesta y, en consecuencia, las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en el desarrollo de la propuesta y del contrato, afectarán a todos los miembros que la conforman.
- i) Los integrantes de la Unión Temporal responderán por el cumplimiento de la ejecución del objeto contractual y de su propuesta, pero las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato, se impondrán de acuerdo con la participación en la actividad incumplida.
- j) Indicar si su participación es a título de Consorcio, de Unión Temporal o de cualquier tipo de asociación legalmente permitida y en caso de Unión Temporal, señalar los términos y extensión de su participación en la propuesta y en la ejecución del contrato, los cuales no podrán en el documento de constitución ser modificados sin el consentimiento previo de ICETEX, de acuerdo con lo establecido en la ley.

Indistintamente de la denominación que se le otorgue a la modalidad mediante la cual se presentará la propuesta, los proponentes aceptarán sin condicionamiento alguno la asunción de una obligación solidaria e indivisible en relación con la presentación de la misma, la suscripción y legalización del contrato así como de su cumplimiento, liquidación y garantía y en general, para todos los efectos que del contrato se deriven. Existe responsabilidad solidaria e indivisible tanto en la fase precontractual como en la contractual y pos contractual y para la existencia de esta, basta que la propuesta se presente en forma conjunta, en consorcio, en unión temporal o cualquier tipo de asociación legalmente permitida.

### 3.2 REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN LEGAL



### 3.2.1 CAPACIDAD JURÍDICA

Los proponentes deben cumplir con los siguientes requisitos de orden jurídico:

- a) Presentar la propuesta debidamente suscrita por el proponente (persona natural), el representante legal (persona jurídica), persona designada para representarlo (consorcio o unión temporal), o apoderado, según el caso, dentro del plazo y en el sitio fijado en el cronograma del proceso. En el evento de suscribirse la propuesta mediante apoderado, debe anexarse el poder debidamente conferido ante notario público o autoridad judicial competente donde se indique expresamente que cuenta con poder para suscribir la propuesta en el monto señalado. El poder para presentar la propuesta también podrá incluir la facultad, en caso de ser beneficiario de la adjudicación, para suscribir el contrato respectivo. En caso contrario, señalar que el apoderado solo tiene la facultad para presentar la oferta y señalar en forma expresa el nombre del Representante Legal se reserva la facultad de suscribir el contrato.
- b) El representante legal debe encontrarse debidamente facultado para representar legalmente a la sociedad y para celebrar todos los actos y contratos que se relacionen con el objeto de la misma.
- e) En el evento de participación conjunta, el consorcio o unión temporal debe estar conformado de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación de la entidad, lo cual se debe acreditar con el respectivo documento de conformación. Para el momento de presentación de la oferta el proponente debe indicar en la carta de presentación de la misma, el nombre del consorcio o la unión temporal y cuáles son sus integrantes. **En el caso de Consorcios o Uniones Temporales todos sus integrantes** deben acreditar el requisito mínimo en las actividades y servicios directamente relacionados con el objeto del presente proceso de selección (actividades o servicios de atención al cliente o al usuario).
- c) No deben estar incurso en las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibiciones para contratar, establecidas en la Constitución Política y en la Ley.
- d) Las personas jurídicas deben estar constituidas legalmente, registradas en la Cámara de Comercio y su objeto social debe comprender el del presente proceso actividades o servicios directamente relacionados con el objeto del presente proceso de selección (actividades o servicios de atención al cliente o al usuario). En el caso de uniones temporales, sus miembros deberán acreditar que dentro de su objeto social se encuentra comprendida la actividad que se comprometen a desarrollar en el acuerdo de conformación correspondiente. En el caso de las personas jurídicas, haber sido constituidas como mínimo **DIEZ (10)** años antes de presentar la propuesta. Para las propuestas conjuntas Consorcio o Unión Temporal, por lo menos uno de los integrantes de las mismas deberá acreditar dicho requisito.
- e) Las personas naturales, que por disposición legal deban inscribirse en el Registro Mercantil, deben allegar certificado de inscripción de éste, expedido por la Cámara de Comercio dentro de los quince (15) días hábiles anteriores al cierre del presente proceso, en donde conste la determinación de su actividad y el origen del constituyente primario de la sociedad.
- f) Si el proponente es persona jurídica que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, debe allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o reconocimiento de personería jurídica.
- g) Los proponentes deben estar inscritos en el Registro Único de Proponentes.
- h) Garantizar la seriedad del ofrecimiento, a través de los mecanismos de cobertura del riesgo indicados en el presente documento.
- i) No ser responsable fiscal ni tener antecedentes disciplinarios que lo inhabiliten para contratar. Para el efecto la entidad verificará si el proponente o cualquiera de los integrantes del consorcio o unión temporal se encuentran señalados en el último boletín de responsables

fiscales de la Contraloría General de la República y en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad "SIRI" de la Procuraduría General de la Nación.

- j) Acreditar, con la certificación respectiva, estar dentro de los seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta, a paz y salvo con el pago de obligaciones asumidas por concepto de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los parafiscales, propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda.
- k) ICETEX se reserva el derecho de verificar si el proponente se encuentra reportado en el último boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República o si aparece como inhabilitado para contratar en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad "SIRI" de la Entidad o se encuentre reportado en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo.

### 3.2.2 DOCUMENTOS JURÍDICOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA

La propuesta debe contener los documentos y la información que a continuación se reseñan:

#### 3.2.2.1. Oferta Debidamente Firmada

Requisito que se cumple con la firma de la carta de presentación de la oferta por parte de la persona legalmente facultada, la cual debe allegarse con la propuesta que se presenta.

Debe ser firmada por el proponente: persona natural, representante legal para personas jurídicas, persona designada para representarlo en caso de consorcio o unión temporal, o apoderado debidamente constituido, evento en el cual se debe anexar el poder autenticado donde se especifique si se otorga poder para presentar la oferta, o para presentar ésta y participar en todo el proceso de selección. El poder para presentar la propuesta también podrá incluir la facultad, en caso de ser beneficiario de la adjudicación, para suscribir el contrato respectivo. En caso contrario, señalar que el apoderado solo tiene la facultad para presentar la oferta y señalar en forma expresa el nombre del Representante Legal se reserva la facultad de suscribir el contrato.

En estos eventos el poder deberá ser anexado con esas formalidades junto con la carta de presentación de la propuesta.

Antecediendo a la firma, se debe indicar en forma clara el nombre de la persona que suscribe la oferta.

Junto con la carta de presentación, el proponente debe aportar fotocopia de la cédula de ciudadanía de quien suscribe la oferta.

La carta de presentación se deberá diligenciar de conformidad con el **FORMATO 1. CARTA DE PRESENTACIÓN**

#### 3.2.2.2. Documento de Conformación del Consorcio o Unión Temporal

Si la oferta es presentada por un Consorcio o una Unión Temporal, en la carta de presentación se debe indicar el nombre del consorcio o unión temporal y además el nombre de los integrantes del mismo. En el documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal se debe:

- a) Indicar en forma expresa si su participación es a título de CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL.
- b) Designar la persona, que para todos los efectos representará el consorcio o la unión temporal.
- c) Señalar las reglas básicas que regulen las relaciones entre los miembros del consorcio o la unión temporal y sus respectivas responsabilidades.
- d) En el caso de la UNIÓN TEMPORAL, señalar en forma clara y precisa, los términos y extensión de la participación en la propuesta y en su ejecución y las obligaciones y responsabilidades de

cada uno en la ejecución del contrato (ACTIVIDADES), los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de la Entidad contratante.

- e) Señalar la duración del mismo que no deberá ser inferior a la del contrato y un año más.
- f) En atención a lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 3050 de 1997, los integrantes del Consorcio o Unión Temporal en el documento de constitución deben manifestar para efectos del pago en relación con la facturación:
  - o Si la va a efectuar en representación del consorcio o la unión temporal uno de sus integrantes, caso en el cual se debe informar el número del NIT de quien factura.
  - o Si la va realizar el consorcio o unión temporal con su propio NIT, hecho que se debe indicar en el documento de conformación. Además se debe señalar el porcentaje o valor del contrato que corresponda a cada uno de los integrantes, el nombre o razón social y el NIT de cada uno de ellos. En este caso para efectos de la inscripción en el Registro Único Tributario deberán tener en cuenta lo dispuesto en el Decreto 2645 de 2011.

El impuesto sobre las ventas discriminado en la factura que expida el Consorcio o Unión Temporal, deberá ser distribuido a cada uno de sus miembros de acuerdo con su participación en las actividades gravadas que dieron lugar al impuesto, para efectos de ser declarado.

En cualquiera de las alternativas anteriores, las facturas deberán cumplir los requisitos establecidos en las disposiciones legales.

Suscribir por todos sus integrantes y el representante del mismo.

### **3.2.2.3. Certificado de Existencia y Representación Legal y/o Documento Idóneo**

Si la propuesta la presenta una persona jurídica, debe allegar el certificado de existencia y representación legal, expedido por la respectiva la Cámara de Comercio dentro de los quince (15) días hábiles anteriores al cierre del presente proceso de selección pública, donde conste quién ejerce la representación legal, las facultades del mismo, el objeto social, dentro del cual se debe hallar el objeto del presente proceso y la duración de la sociedad.

Tratándose de personas naturales obligadas legalmente a inscribirse en el registro mercantil, deben allegar certificado de inscripción en el registro mercantil expedido por la Cámara de Comercio dentro de los quince (15) días hábiles anteriores al cierre del presente proceso, en donde conste la determinación de su actividad.

Si el proponente es persona jurídica registrada que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, debe allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o reconocimiento de personería jurídica con fecha de expedición dentro de los quince (15) días hábiles anteriores al cierre del proceso contractual.

En el caso de uniones temporales o consorcios, sus miembros deberán acreditar que dentro de su objeto social se encuentra comprendida la actividad que se comprometen a desarrollar en el acuerdo de conformación correspondiente.

La sociedad debe tener una duración no inferior al plazo del contrato y un año más.

Cuando el monto de la propuesta fuere superior al límite autorizado al Representante Legal, el oferente deberá allegar la correspondiente autorización la cual debe ser impartida por la Junta de Socios o el estamento de la sociedad que tenga esa función.

En el evento que del contenido del Certificado expedido por la Cámara de Comercio se haga la remisión a los estatutos de la Sociedad para establecer las facultades del Representante Legal, el oferente deberá anexar copia de la parte pertinente de dichos estatutos, y si de éstos se desprende que hay limitación para presentar la propuesta en cuanto a su monto, se deberá igualmente allegar la correspondiente autorización la cual debe ser impartida por la Junta de Socios o el estamento de la sociedad que tenga esa función.

Si la propuesta se presenta a nombre de una Sucursal, se deberán anexar los Certificados tanto de la Sucursal como de la Casa principal.

En ofertas conjuntas, cuando los integrantes del consorcio o unión temporal, o uno de ellos, sea persona jurídica, cada uno de ellos o el integrante respectivo, debe aportar el citado certificado, cumpliendo además con todos los requisitos señalados con antelación.

**3.2.2.4. Certificado de Inscripción en el Registro Único de Proponentes.** (Expedido por la Cámara de Comercio de la jurisdicción donde tenga el asiento principal de sus negocios (Personas Naturales) o el domicilio principal (Personas Jurídicas))

Este deberá expedirse por la Cámara de Comercio correspondiente, y cuya fecha de expedición no sea superior a quince (15) días hábiles, antes de la fecha de presentación de la propuesta. Este certificado deberá estar vigente y en firme para dicha fecha.

Tanto en el evento de presentación de la oferta en forma individual como conjunta (consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura), el oferente y cada uno de los integrantes de dicha persona, debe estar inscrito en el RUP.

En caso de prórroga del plazo del proceso, el certificado RUP tendrá validez con la primera fecha prevista para la entrega de la propuesta.

**3.2.2.5. Garantía de Seriedad de la Oferta**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Manual de Contratación de la entidad, los oferentes deberán otorgar como mecanismo de cobertura, una póliza de seguros expedida en formato único a favor de entidades estatales, la cual debe constituirse por la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del presupuesto oficial. Las cifras del valor de la póliza deben expresarse en pesos, sin utilizar decimales, para lo cual se aproximará al múltiplo de mil inmediato, teniendo en cuenta reducir al valor inferior si el decimal es de 1 a 49 y aproximar al siguiente superior, si el decimal es de 50 a 99.

Dicha garantía debe estar constituida a favor de ICETEX, con una vigencia mínima aproximada de tres (3) meses contados a partir de la fecha de presentación de la oferta hasta la aprobación de la garantía que ampara los riesgos propios de la etapa contractual; debe estar referida al presente proceso de contratación y encontrarse firmada por quien emite dicha garantía.

**Si la oferta se presenta en forma conjunta, es decir, bajo la modalidad de CONSORCIO O UNION TEMPORAL, la garantía la seriedad de la propuesta deberá ser otorgada por todos los integrantes del proponente plural.**

Si el proponente es persona natural y tiene establecimiento de comercio, el tomador debe ser la persona natural y no su establecimiento de comercio.

En caso que la fecha de cierre de la selección se amplíe, debe tenerse en cuenta la nueva fecha para efecto de la vigencia de la garantía.

La garantía de seriedad de la oferta cubrirá los perjuicios derivados del incumplimiento del ofrecimiento, en los siguientes eventos:

La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del proponente seleccionado.

La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el término previsto en los pliegos para la adjudicación del contrato se prorrogue o cuando el término previsto para la suscripción del contrato se prorrogue, siempre y cuando esas prórrogas no excedan un término de tres meses.

La falta de otorgamiento por parte del proponente seleccionado, de la garantía de cumplimiento exigida por la entidad para amparar el incumplimiento de las obligaciones del contrato.

El retiro de la oferta después de vencido el término fijado para la presentación de las propuestas.

Cuando la garantía de seriedad que presente el proponente presente incorrección en el nombre del beneficiario, tomador, vigencia, monto asegurado, no estar referida al presente proceso de selección o no allegarse las condiciones generales en caso de póliza de seguros, ICETEX solicitará al proponente los documentos e información del caso, para lo cual el oferente cuenta con el plazo establecido en el cronograma del proceso para anexarlo.

#### **3.2.2.6. Certificación Expedida Sobre Pago de Aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales**

Acreditar, con la certificación respectiva, estar dentro de los seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta, a paz y salvo con el pago de obligaciones asumidas por concepto de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda. Dicha certificación deberá encontrarse suscrita por la persona natural o su contador, o por el revisor fiscal o representante legal de la persona jurídica, según sea el caso.

En caso de ofertas conjuntas, cada uno de los integrantes del consorcio o unión temporal debe allegar este documento.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Reglamentario No. 2286 de 2003, los proponentes que se encuentren excluidos del pago de los aportes al régimen de subsidio familiar, SENA e ICBF, deberán acreditar dicha situación presentando el certificado de exclusión emitido por la Caja de Compensación Familiar a la cual se encuentren afiliados o por el SENA y el ICBF cuando les corresponda certificarlo.

La Entidad se reserva el derecho de verificar con las respectivas Entidades la información que suministran los proponentes. Si se advierten discrepancias entre la información suministrada y lo establecido por la Entidad, la propuesta será rechazada.

Cuando el proponente no allegue con su oferta la certificación de que trata este numeral o la misma requiera aclaraciones, ICETEX se lo solicitará, quien contará con el término establecido en el cronograma del proceso para allegarla.

- a) Fotocopia en tamaño igual al original del Registro Único Tributario, vigente a la fecha de presentación de la oferta.
- b) Certificado de antecedentes disciplinarios vigente del representante legal y de la empresa no mayor a tres (3) meses, expedido por la Procuraduría General de la Nación.
- c) Certificado de Antecedentes de Responsabilidad Fiscal vigente del representante legal y de la empresa no mayor a tres (3) meses, expedido por la Contraloría General de la República
- d) Certificación Bancaria donde conste el número y tipo de cuenta de ahorros o corriente a donde se le vayan a efectuar el desembolso de los dineros.
- e) Certificar bajo la gravedad de juramento que se entenderá prestado con la presentación de la oferta, que el proponente no se encuentra incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en los artículos 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 párrafo 1° del artículo 8° de la Ley 80 de 1993, los artículos 1°, 2° y 90 de la Ley 1474 de 2011, y en los eventos de prohibición para contratar, en especial que se encuentra a paz y salvo con el Tesoro Nacional.
- f) Diligenciar y suscribir por el oferente, el Anexo 5. correspondiente a PACTO DE INTEGRIDAD.

### **3.3 DOCUMENTOS Y REQUISITOS HABILITANTES DE ORDEN FINANCIERO**

#### **3.3.1 DOCUMENTOS DE ORDEN FINANCIERO**

##### **3.3.1.1. Estados Financieros**



El proponente entregará información resumida del balance y del estado de resultados de las vigencias fiscales: a Diciembre 31 de 2014 y a Diciembre 31 de 2013 de conformidad con los siguientes anexos:

**FORMATO 6.** Resumen del Balance General a diciembre de 2014.

**FORMATO 7.** Resumen del Estado de Resultados a diciembre de 2014.

**FORMATO 8.** Resumen del Balance General a diciembre de 2013.

**FORMATO 9.** Resumen del Estado de Resultados a diciembre de 2013.

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

Si el proponente dentro del proceso se presenta como sucursal de sociedad extranjera, deberá presentar sus estados financieros de acuerdo a la normatividad aplicable en Colombia y lo previsto en este numeral de **DOCUMENTOS DE ORDEN FINANCIERO** de este pliego de condiciones, en caso que se presente como sociedad extranjera sin domicilio o sucursal en el país, sus estados financieros se deberán presentar de acuerdo con la normatividad aplicable en su país de origen, atendiendo en todo caso la formalidad que deben tener los documentos expedidos en el extranjero y que se pretendan hacer valer en territorio colombiano, tal y como se prevé en el numeral de **DOCUMENTOS FINANCIEROS PROPONENTE EXTRANJERO SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA** de este pliego de condiciones.

#### **3.3.1.2. Tarjetas Profesionales**

Junto con la propuesta se debe presentar fotocopia nítida, por ambas caras, de la(s) tarjeta(s) profesional(es), de quien(es) firma(n) los **formato 6, 7, 8 y 9:** Resumen del Balance General y del Estado de Resultados a diciembre de 2013 y a diciembre de 2014, (Contador y Revisor Fiscal), donde se aprecie(n) claramente la(s) firma(s) de dicho(os) profesional(es).

#### **3.3.1.3. Certificados de Antecedentes Disciplinarios**

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

Declaración tributaria del impuesto de renta y complementarios

El proponente que esté obligado a ello, deberá presentar la declaración tributaria del impuesto de renta del año 2013 para lo cual se mantendrá la respectiva reserva.

#### **3.3.1.4. Otros Aspectos Financieros**

En propuestas conjuntas (consorcios o uniones temporales), cada uno de sus integrantes debe aportar en forma individual cada uno de los documentos financieros requeridos.

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

La verificación de la capacidad financiera se realizará una vez revisado el cumplimiento de la presentación de todos los documentos financieros requeridos.

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

### **3.3.2 CAPACIDAD FINANCIERA**

El proponente deberá acreditar los siguientes indicadores financieros y en los siguientes años:

**A Diciembre 31 de 2014 y a Diciembre 31 de 2013:**



- Una razón corriente igual o mayor a una (1) vez.
- Un Capital de Trabajo igual o mayor al 8,75% del presupuesto
- Una rentabilidad del patrimonio con resultado positivo

#### A Diciembre 31 de 2014:

Un nivel de endeudamiento total máximo del 75%

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

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

En el caso de Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de sus indicadores financieros, se consolidarán los estados financieros de la siguiente manera:

- a) Para los proponentes que constituyan un CONSORCIO, se realizará la verificación de los indicadores financieros solicitados, así: primero se consolidaran los estados financieros, mediante la sumatoria de cada uno de los estados financieros de cada integrante del Consorcio, posteriormente se aplicará la fórmula presentada para el cálculo de cada indicador:

$$\text{RAZÓN CORRIENTE: } \frac{\Sigma (\text{ACTIVO CORRIENTE } \textit{integrante1} + \text{ACTIVO CORRIENTE } \textit{integrante2} + \dots)}{\Sigma (\text{PASIVO CORRIENTE } \textit{integrante1} + \text{PASIVO CORRIENTE } \textit{integrante2} + \dots)}$$

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO: } \Sigma (\text{ACTIVO CORRIENTE } \textit{integrante1} + \text{ACTIVO CORRIENTE } \textit{integrante2} + \dots) - \Sigma (\text{PASIVO CORRIENTE } \textit{integrante1} + \text{PASIVO CORRIENTE } \textit{integrante2} + \dots)$$

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO: } \frac{\Sigma (\text{PASIVO TOTAL } \textit{integrante1} + \text{PASIVO TOTAL } \textit{integrante2} + \dots) \times 100}{\Sigma (\text{ACTIVO TOTAL } \textit{integrante1} + \text{ACTIVO TOTAL } \textit{integrante2} + \dots)}$$

$$\text{RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO: } \frac{\Sigma (\text{UTILIDAD NETA } \textit{integrante1} + \text{UTILIDAD NETA } \textit{integrante2} + \dots)}{\Sigma (\text{PATRIMONIO } \textit{integrante1} + \text{PATRIMONIO } \textit{integrante2} + \dots)}$$

- b) Para los proponentes que constituyan una UNION TEMPORAL, se realizará la verificación de los indicadores financieros solicitados, así: primero se ponderara cada uno de los estados financieros de acuerdo con el porcentaje de participación de cada integrante, establecido en el documento de conformación de la Unión Temporal, luego se sumaran y finalmente se aplicará la fórmula presentada para el cálculo de cada indicador:

$$\text{RAZÓN CORRIENTE: } \frac{\Sigma (\text{ACTIVO CORRIENTE } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante1} + \text{ACTIVO CORRIENTE } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante2} + \dots)}{\Sigma (\text{PASIVO CORRIENTE } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante1} + \text{PASIVO CORRIENTE } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante2} + \dots)}$$

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO: } \Sigma (\text{ACTIVO CORRIENTE } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante1} + \text{ACTIVO CORRIENTE } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante2} + \dots) - \Sigma (\text{PASIVO CORRIENTE } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante1} + \text{PASIVO CORRIENTE } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante2} + \dots)$$

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO: } \frac{\Sigma (\text{PASIVO TOTAL } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante1} + \text{PASIVO TOTAL } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante2} + \dots) \times 100}{\Sigma (\text{ACTIVO TOTAL } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante1} + \text{ACTIVO TOTAL } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante2} + \dots)}$$

$$\text{RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO: } \frac{\Sigma (\text{UTILIDAD NETA } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante1} + \text{UTILIDAD NETA } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante2} + \dots)}{\Sigma (\text{PATRIMONIO } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante1} + \text{PATRIMONIO } \times \% \textit{Participación } \textit{Integrante2} + \dots)}$$

### 3.3.3 DOCUMENTOS FINANCIEROS PROPONENTE EXTRANJERO SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA

Los oferentes extranjeros deberán presentar sus estados financieros, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:



Las personas naturales o jurídicas extranjeras que no tengan domicilio o sucursal en Colombia, deberán presentar sus estados financieros de acuerdo con el período fiscal aplicado en su país, firmados por el representante legal o Apoderado del Oferente en Colombia y contador público colombiano, consularizados y visados por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, acompañados de traducción oficial al castellano, expresados a la moneda colombiana, a la tasa de cambio reportada al cierre del año fiscal inmediatamente anterior (indicando la tasa de conversión).

La clasificación de cuentas, así como la conversión de los Estados Financieros a la moneda funcional colombiana deben ser avaladas en documento independiente debidamente suscrito por un Contador Público Colombiano y el Representante Legal o Apoderado del Oferente en Colombia.

El contador público colombiano que avala la clasificación de cuentas y la conversión de los Estados Financieros a la moneda funcional colombiana debe allegar copia de la tarjeta profesional y de la certificación de vigencia de inscripción y de antecedentes disciplinarios expedida por la Junta Central de Contadores, certificación que debe encontrarse vigente a la fecha de presentación de la oferta (3 meses).

En el evento en que cualquiera de estos requerimientos no sean aplicables en el país del domicilio de la empresa extranjera, el Representante Legal de esta última, así como el apoderado en Colombia, deberán hacerlo constar bajo la gravedad de juramento y certificar a través del competente oficial del Estado o de una Auditoría Externa del país del proponente que el (los) requerimiento (s) efectuado (s) no es (son) aplicable (s).

### 3.4 REQUISITOS Y DOCUMENTOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO

#### 3.4.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO

El Proponente deberá cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas y tecnológicas mínimas del servicio descritas en el capítulo Requerimientos y Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio, para lo cual deberá responder punto a punto cada uno de los aspectos establecidos en el citado capítulo. Igualmente deberá diligenciar el **FORMULARIO 1. VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS**. (Excel), **FORMULARIO 2. VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS SISTEMA GESTIÓN DE TURNOS**. (Excel) y **FORMULARIO 3. PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN**. (Excel); en donde se evidencie la forma en cómo cumplirá cada requisito de orden técnico y tecnológico, así como se establezca el número de folio de la propuesta en donde se pueda verificar dichos ofrecimientos.

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

El Proponente deberá acreditar en la oferta el cumplimiento de los requisitos tecnológicos consolidados **FORMULARIO 1. VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS**. (Excel), **FORMULARIO 2. VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS SISTEMA GESTIÓN DE TURNOS**. (Excel), que se utilizará para ejecutar el objeto del Proceso de Selección Pública.

El Proponente deberá presentar oferta técnica y tecnológica que establezca de acuerdo con los servicios requeridos, en las cantidades indicadas y las especificaciones exigidas en el capítulo Requerimientos y Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio de este documento.

#### 3.4.2 REQUISITOS DE EXPERIENCIA TÉCNICA

##### 3.4.2.1. Experiencia General

El Proponente deberá acreditar experiencia general en ejecución de contratos de operaciones Front Office, Back Office y Contact Center para modelos de atención de personas naturales y jurídicas (clientes corporativos, empresariales o grandes clientes); cuya sumatoria del valor de los

contratos sea igual o superior al 150% del valor total del presupuesto asignado al presente Proceso de Selección es decir igual o superior a \$37.098.111.344 y cuya sumatoria de los años de experiencia relacionada a operaciones Front Office, Back Office y Contact Center sea igual o superior a diez (10) años. Para demostrar la experiencia general el Proponente deberá aportar como mínimo tres (3) y como máximo cinco (5) certificaciones de contratos expedidas por el Contratante (entidad pública o privada) (no se permite auto-certificaciones), las certificaciones de experiencia presentadas no necesariamente deben contener las tres (3) operaciones antes descritas, se pretende que evaluadas en conjunto, se evidencie la capacidad y experiencia del oferente en las 3 operaciones descritas para prestar el servicio requerido por la Entidad.

Para acreditar la experiencia general, las certificaciones que se alleguen deben cumplir adicionalmente con los siguientes requisitos:

Contratos suscritos o celebrados en los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso de Selección.

El plazo de cada uno de los contratos certificados, deberán ser iguales o superiores a doce (12) meses, los cuales deben haber sido ejecutados dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso de Selección.

Dichos contratos deberán haber sido ejecutados en su totalidad o acreditar como mínimo seis (6) meses de avance de ejecución.

Para lo cual deberá diligenciar el **FORMATO 12. RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE.**

#### 3.4.2.2. Experiencia Específica

Adicionalmente a la experiencia general, el Proponente deberá demostrar la siguiente experiencia específica:

El Proponente deberá aportar como mínimo tres (3) y como máximo cinco (5) certificaciones de contratos para cada canal, expedidas por el Contratante (entidad pública o privada) (no se permite auto-certificaciones), cuya sumatoria de las atenciones gestionadas en promedio anual sea igual o superior:

- Trescientos cincuenta mil (350.000) atenciones promedio anual para el canal de atención Contact Center
- Trescientos cincuenta mil (350.000) atenciones promedio anual para el canal de atención Personalizada.
- Cien mil (100.000) atenciones promedio anual para el canal de atención Virtual.

Para acreditar la experiencia específica, las certificaciones que se alleguen deben cumplir adicionalmente con los siguientes requisitos:

Contratos suscritos o celebrados en los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso de Selección.

El plazo de cada uno de los contratos certificados, deberán ser iguales o superiores a doce (12) meses, los cuales deben haber sido ejecutados dentro de los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del presente Proceso de Selección.

Dichos contratos deberán haber sido ejecutados en su totalidad o acreditar como mínimo seis (6) meses de avance de ejecución.

**Nota:** las certificaciones aportadas para acreditar la experiencia específica **DEBERÁN SER DIFERENTES** a las utilizadas para demostrar la experiencia general; en ese orden de ideas, los Proponentes deberán indicar con claridad cuales certificaciones se deben utilizar para acreditar cada experiencia general y específica.

**Nota:** todas las certificaciones aportadas para acreditar la experiencia general y la experiencia específica, deberán contener como mínimo la siguiente información: nombre de la entidad

contratante (entidad pública o privada), el contratista, el objeto del contrato, el valor, el plazo, fecha de suscripción, fecha de inicio, fecha de terminación y el porcentaje de ejecución. Las certificaciones deben contener el nombre, el cargo, la dirección y el teléfono de quien las expida.

En caso de certificaciones de contratos ejecutados como integrante de una Unión Temporal o Consorcio, se deberá discriminar el porcentaje de participación del Proponente en el mismo.

Para tal efecto el Proponente deberá diligenciar el **FORMATO 13. RELACIÓN DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE** por cada uno de los contratos que pretende acreditar como experiencia.

En caso de propuestas presentadas por Consorcios y/o Uniones Temporales, para la verificación de la experiencia, se tendrán en cuenta las certificaciones en conjunto, las cuales deben cumplir con lo requerido en el presente numeral. Así mismo, se tendrá en cuenta el porcentaje de participación en el Consorcio o Unión Temporal, si la certificación se expide para un contrato ejecutado bajo alguna de estas figuras.

En caso de discrepancia entre la información contenida en las certificaciones de cumplimiento y en los Formatos Relación de Experiencia general y específica del Proponente, prevalecerá la consignada en las certificaciones aportadas en la propuesta.

La Entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los Proponentes si se advierten discrepancias entre esta información y lo establecido por la entidad contratante (entidad pública o privada).

El Proponente que no acredite la experiencia y el cumplimiento mínimo requerido en las certificaciones, incurrirá en causal de rechazo, siempre y cuando el Proponente no haya subsanado lo requerido por la Entidad, dentro del plazo dado para el efecto.

El número de atenciones gestionadas en promedio anual solicitado en este criterio, corresponde al cálculo realizado por ICETEX de la estadística de sus canales de atención Contact Center, Personalizada y Virtual; donde se hizo el cálculo por canal para conocer el promedio de atenciones gestionado en los últimos tres años de operación.

Como resultado se obtuvo para el canal de atención Contact Center, una gestión en promedio anual de los últimos tres años de 514.981 atenciones; para el canal de atención Personalizada, una gestión en promedio anual de los últimos tres años de 667.454 atenciones y para el canal de atención Virtual, una gestión en promedio anual de los últimos tres años de 126.896 atenciones.

Una vez realizado el análisis y en búsqueda de garantizar la pluralidad en el Proceso de Selección, se consideró que un Proponente que ha realizado gestión promedio de 350.000 atenciones anuales para los canales de atención Contact center y Personalizada, además de gestión de 100.000 atenciones anuales para atención Virtual; tiene la experiencia específica y la capacidad suficiente, que además le permite atender un número superior de atenciones en caso de ser necesario expandir su capacidad operativa.

Cada una de las certificaciones presentadas deben ser en papelería de la entidad contratante, no se acepta papelería sin el logo y datos de la Compañía, a menos que la entidad certifique que no expide certificaciones en papelería con logo.

En el evento en que la Entidad requiera verificar la información contenida en las certificaciones podrá requerir al Proponente para que allegue copia de actas de recibo a satisfacción, actas de liquidación, copias de contratos, facturas u otros documentos expedidos por la Entidad contratante en donde consten tales requisitos.

La información suministrada sobre la experiencia mínima deberá incluirse por el proponente en los **FORMATOS 12 y 13. RELACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE (General y Específica)**.

La información que reporte el Proponente en el cuadro anterior, será verificada por ICETEX con base en las certificaciones aportadas, por tanto, en el evento en que la información no

corresponda o no se evidencie en la certificación física respectiva, la certificación no será tenida en cuenta para efectos de verificación de experiencia.

Cuando exista diferencia entre la información relacionada y la consagrada en los soportes presentados, prevalecerá la información de los soportes.

La experiencia exigida en el presente pliego de condiciones será reconocida para proponentes escindidos siempre y cuando dicha escisión se haya dado antes de los últimos cinco (5) años, contados éstos a partir de cierre del presente proceso de selección pública de acuerdo con la normatividad aplicable vigente.

La entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por los oferentes.

**NOTA 1:** Si se trata de un oferente extranjero, deberá relacionar y certificar la experiencia exigida en este proceso. En el evento en que dicha experiencia se haya obtenido en un país distinto a Colombia, para efectos de demostrarla deberá adjuntar la certificación respectiva que deberá cumplir con los requisitos establecidos en este documento. Adicionalmente, si la certificación se encuentra en idioma al castellano, deberá adjuntar al documento en idioma extranjero la traducción oficial del documento, tal y como lo establece la normatividad vigente.

**NOTA 2:** En el evento de resultar favorecido con la adjudicación un proponente extranjero sin domicilio ni sucursal en Colombia, para efectos de poder ejecutar el contrato deberá previamente constituir una sucursal en Colombia en los términos del Código de Comercio, de acuerdo con lo señalado en los Artículos 471 y 474 del citado Código.

**NOTA 3:** En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 874 del Código de Comercio, en concordancia con el Artículo 29 de la Ley 9 de 1991, el Artículo 3 del Decreto 1735 de 1993 y la Resolución No. 8 de 2000, modificada por la Resolución 6 de 2006, emanada del Banco de la República, el valor en pesos colombianos del contrato o contratos celebrados en moneda distinta será el de la fecha de su suscripción o firma de acuerdo con la tasa de cambio oficial que indique el Banco de la República.

### 3.4.3 PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

El Representante Legal del Proponente se compromete a suministrar el personal mínimo requerido en el numeral Requisitos de Orden Económico de este documento, suministrando el número de personas en los canales donde aplica, cumpliendo el perfil, la formación académica, la experiencia y las competencias establecidas en el numeral Perfiles del Personal de este documento, para lo cual deberá diligenciar el **FORMATO 15. COMPROMISO PARA EL OFRECIMIENTO DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO** en donde se compromete con dicha obligación.

ICETEX requiere para el desarrollo del proyecto de atención al usuario, un personal mínimo, el cual se encuentra incluido dentro del recurso humano exigido en las especificaciones técnicas del proceso de selección, numeral Requisitos de Orden Económico.

El Proponente deberá presentar debidamente diligenciada y suscrita por el Representante Legal y bajo la gravedad del juramento una manifestación expresa con la cual se compromete a suministrar el personal requerido de acuerdo con el número, el perfil, la formación y la experiencia establecida en el numeral Requisitos de Orden Económico y numeral Perfiles del Personal.

Esta manifestación del compromiso adquirido por el Proponente servirá de base al supervisor del contrato designado para que al inicio del contrato y durante su ejecución, verifique el cumplimiento por parte del contratista el perfil, formación académica y experiencia solicitando los soportes para ello (hojas de vida, certificaciones de experiencia, actas de grado, etc.) al momento de la suscripción del acta de inicio del contrato.

## 3.5 REQUISITOS DE ORDEN ECONÓMICO

### 3.5.1. PROPUESTA ECONÓMICA



El Proponente, deberá presentar su propuesta económica, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas y tecnológicas establecidas del presente documento.

La propuesta económica debe expresarse en pesos, Moneda Legal Colombiana, sin centavos. Para lo cual el Proponente deberá diligenciar en su totalidad el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA** de acuerdo con las vigencias allí estipuladas, por lo tanto serán rechazadas aquellas propuestas que superen el presupuesto total de este proceso de selección, así como el asignado para cada una de las vigencias que contempla este proceso de selección para los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

El Proponente debe indicar en el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA**, los valores unitarios ofrecidos para cada ítem sin decimales.

El Proponente deberá indicar el valor de cada uno de los ítems requeridos en este documento, para los treinta y seis (36) meses de operación del contrato (años 2015, 2016, 2017 y 2018). Para el efecto deberá diligenciar el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA**, en donde se discrimine el valor ofertado de cada uno de los servicios requeridos por la Entidad, so pena de rechazo.

El valor del presente contrato comprende todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución, empalme y entrega; incluye entre otros los gastos de administración, salarios y prestaciones sociales del personal, incrementos salariales y prestacionales, desplazamiento y transporte del equipo de trabajo del Proponente Adjudicatario, honorarios, asesorías en actividades objeto del contrato, impuestos a cargo del Proponente Adjudicatario, las deducciones a que haya lugar y en general, todo costo en que incurra el Proponente Adjudicatario para la ejecución del objeto del contrato, el empalme y la entrega de la operación al finalizar el mismo; por consiguiente, ICETEX no reconocerá valor alguno por reajustes efectuados por el Proponente Adjudicatario por concepto de costos, gastos, actividades adicionales que aquel requiera para ejecutar el contrato y que fueron previsibles al momento de presentación de su oferta. Se entenderá que todos los impuestos y deducciones generales del contrato corren por cuenta del Proponente Adjudicatario.

La propuesta económica del Proponente debe incluir el IVA e indicarlo claramente como lo señala el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA**; no obstante, en las ciudades de San Andres y Leticia, no se liquida el impuesto de conformidad con el estatuto tributario y por tal motivo en el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA** el valor unitario puesto de trabajo para estas dos ciudades no debe incluir el IVA, en caso de que lo incluyan esto se constituirá como causal de rechazo.

La propuesta económica del Proponente debe incluir el IVA e indicarlo claramente; si no se incluye en la propuesta este valor, se constituirá causal de rechazo, excepto las ciudades antes citadas.

ICETEX, no reconocerá ningún reajuste de precios durante la vigencia del contrato sobre los valores ofertados. Los errores y omisiones en que incurra al indicar el valor de su propuesta, serán responsabilidad exclusiva del Proponente. En este sentido, ICETEX se reserva el derecho de realizar la corrección aritmética de las cifras contenidas en el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA**, si a ello hubiere lugar.

La Entidad verificará las operaciones aritméticas, en caso de presentarse error de esta índole se tendrá en cuenta el valor correcto para efectos de la adjudicación.

Serán de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra al indicar el valor de su propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones, sin que por esta razón haya lugar a alegar ruptura del equilibrio contractual.

Si ICETEX al realizar la suma de los valores incluidos en la propuesta, encuentra que esta no corresponde a la cifra total de la misma, el Proponente aceptará como valor de su oferta la cifra que obtenga ICETEX, sin incurrir en causal de rechazo.

El Proponente que no presente oferta económica para la totalidad de los ítems contemplados en el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA**, incurrirá en causal de rechazo.

El Proponente Adjudicatario pagará todos los impuestos, derechos, tasas y similares que se deriven del contrato y por lo tanto, la omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

El Proponente deberá, en el momento de elaborar su propuesta, evitar formular condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas, con el propósito de obtener la adjudicación del contrato. Esto de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 26 de la Ley 80 de 1993.

De conformidad con el artículo 27 del Manual de Contratación del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" – ICETEX–, cuando de conformidad con la información a su alcance la Entidad estime que el valor de una oferta resulta artificialmente bajo, requerirá al oferente para que explique las razones que sustentan el valor ofrecido. Analizadas las explicaciones presentadas por el proponente y según lo dispuesto en el informe de evaluación técnica elaborado por la Oficina Comercial y de Mercadeo de la Entidad recomendará al Comité Evaluador, el rechazo o la continuidad de la oferta en el proceso, explicando sus razones.

En este sentido, la Entidad dando cumplimiento al principio de responsabilidad y selección objetiva analizará la propuesta requerida comparándola con los sondeos de mercado realizados, los precios unitarios ofertados, la estructura de costos y los históricos para determinar si la oferta resulta artificialmente baja.

El Proponente debe incluir y calcular dentro de los costos de su propuesta entre otros los siguientes factores:

- Nómina.
- Equipos.
- Hardware.
- Software.
- Canales de comunicación.
- Capacitación.
- Uniformes.
- Papelería.
- Supervisión.
- Envío de correspondencia.
- Los demás requeridos en el capítulo de Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio, para el correcto desarrollo de la operación.

Así mismo, es responsabilidad del Proponente incluir y proyectar los incrementos anuales de sus precios unitarios.

De acuerdo con lo anterior, los Proponentes deberán presentar opciones de precio unitario con IVA incluido, sin decimales, que incorporen los costos directos e indirectos generados a partir de la operación, que se encuentren dentro de los valores estándar del mercado, además considerando la política nacional de austeridad del gasto; estas propuestas de valor unitario deben ser planteadas de acuerdo con los siguientes parámetros:

### **3.5.2. CANAL DE ATENCIÓN CONTACT CENTER E IVR**

La remuneración de los asesores o agentes del canal de atención Contact Center durante toda la duración y ejecución del Contrato debe ser de 1,5 salarios mínimos mensuales legales vigentes, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en el canal de atención Contact Center, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables.

En este sentido, es de obligatorio cumplimiento para el Proponente Adjudicatario el pago de los salarios establecidos por ICETEX en el presente documento. De igual manera, el índice base de

cotización (IBC) para los aportes parafiscales debe ser liquidado sobre el pago total de la remuneración salarial (1,5 smmlv), establecido por ICETEX.

Los servicios del canal de Contact Center e IVR se pagarán por llamada atendida; una vez suscrito el contrato en la etapa de preoperativos, en conjunto con el Proponente Adjudicatario se procederá a definir las depuraciones requeridas para cada servicio.

El personal asignado al canal de atención Contact Center estará ubicado en las instalaciones del Proponente Adjudicatario.

Es de obligatorio cumplimiento por parte de los Proponentes presentar su propuesta económica en los formatos contenidos en el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA**.

### 3.5.3. CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

La remuneración de los asesores o agentes del canal de atención Personalizada durante toda la duración y ejecución del Contrato debe ser de 1,5 salarios mínimos mensuales legales vigentes, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en el canal de atención Personalizada, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables.

En este sentido, es de obligatorio cumplimiento para el Proponente Adjudicatario el pago de los salarios establecidos por ICETEX en el presente documento. De igual manera, el índice base de cotización (IBC) para los aportes parafiscales debe ser liquidado sobre el pago total de la remuneración salarial (1,5 smmlv), establecido por ICETEX.

Los servicios del canal de atención Personalizada se pagarán por puesto de trabajo y se contempla como mínimo requerido de personal el siguiente dimensionamiento a nivel nacional; de acuerdo con la siguiente distribución:

Ciudad	Puestos de Trabajo Mínimos Requeridos
BOGOTA D.C.	14
BARRANQUILLA	6
BUCARAMANGA	3
CALI	5
MEDELLÍN	6
ARMENIA	2
BARRANCABERMEJA	1
CARTAGENA	3
CÚCUTA	2
IBAGUÉ	2
LETICIA	1
MANIZALES	2
MOCOA	1
MONTERIA	2
NEIVA	2
PASTO	2
PEREIRA	3
POPAYAN	2
QUIBDO	2
RIOHACHA	1
SAN ANDRES	1
SAN GIL	1
SANTA MARTA	2
SINCELEJO	1
TUNJA	1
VALLEDUPAR	1
VILLAVICENCIO	2
YOPAL	1
CHARLAS E INFORMACIÓN	8
<b>TOTAL ACTUAL</b>	<b>80</b>
4 NUEVAS SEDES	4

Ciudad	Puestos de Trabajo Mínimos Requeridos
TOTAL	84

En el cálculo de los ocho (8) asesores de charlas e información; se debe contemplar que estos no requieren un puesto de trabajo, motivo por el cual el costo unitario de estos ocho (8) asesores debe ser menor que el de un asesor en ventanilla, dado que su rol es diferente.

Es de aclarar que en las cuatro nuevas sedes, el dimensionamiento será de un puesto de trabajo cada una, para un total de cuatro (4); en este sentido el número de asesores y/o agentes asignados al canal de atención Personalizada debe ser como mínimo de 80 asesores inicialmente y una vez se haga la apertura gradual de las nuevas sedes será de 84 asesores como mínimo.

El personal de atención Personalizada estará ubicado en las instalaciones de ICETEX.

El proponente deberá ofertar como mínimo el personal antes dimensionado, de acuerdo con las atenciones dimensionadas para la vigencia del contrato.

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

Es de obligatorio cumplimiento por parte de los Proponentes presentar su propuesta económica en los formatos contenidos en el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA.**

#### 3.5.4. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

La remuneración de los asesores o agentes del canal de atención Virtual durante toda la duración y ejecución del Contrato debe ser de 1,5 salarios mínimos mensuales legales vigentes, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en el canal de atención Virtual, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables.

En este sentido, es de obligatorio cumplimiento para el Proponente Adjudicatario el pago de los salarios establecidos por ICETEX en el presente documento. De igual manera, el índice base de cotización (IBC) para los aportes parafiscales debe ser liquidado sobre el pago total de la remuneración salarial (1,5 smmlv), establecido por ICETEX.

Los servicios del canal de atención Virtual se pagarán por puesto de trabajo y se contempla como mínimo requerido de personal un dimensionamiento de 17 puestos de trabajo.

El personal de atención Virtual estará ubicado en la sede del Proponente Adjudicatario.

El proponente deberá ofertar como mínimo el personal antes dimensionado, de acuerdo con las atenciones dimensionadas para la vigencia del contrato.

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

Es de obligatorio cumplimiento por parte de los Proponentes presentar su propuesta económica en los formatos contenidos en el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA.**

#### 3.5.5. CANAL DE ATENCIÓN ESCRITA

La remuneración de los asesores o agentes del canal de atención Escrita durante toda la duración y ejecución del Contrato debe ser de 2,0 salarios mínimos mensuales legales vigentes, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en el canal de atención Escrita, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables.

En este sentido, es de obligatorio cumplimiento para el Proponente Adjudicatario el pago de los salarios establecidos por ICETEX en el presente documento. De igual manera, el índice base de cotización (IBC) para los aportes parafiscales debe ser liquidado sobre el pago total de la remuneración salarial (2,0 smmlv), establecido por ICETEX.

Los servicios del canal de atención Escrita se pagarán por puesto de trabajo y se contempla como mínimo requerido de personal un dimensionamiento de 7 puestos de trabajo.

El personal de atención Escrita estará ubicado en la sede del Proponente Adjudicatario.

El proponente deberá ofertar como mínimo el personal antes dimensionado, de acuerdo con las atenciones dimensionadas para la vigencia del contrato.

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

Es de obligatorio cumplimiento por parte de los Proponentes presentar su propuesta económica en los formatos contenidos en el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA**.

### 3.5.6. CANAL DE ATENCIÓN PBX

La remuneración de los asesores o agentes del canal de atención PBX durante toda la duración y ejecución del Contrato debe ser de 1,0 salario mínimo mensual legal vigente, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en el canal de atención PBX, sea efectuado de manera completa e integral de acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables.

En este sentido, es de obligatorio cumplimiento para el Proponente Adjudicatario el pago de los salarios establecidos por ICETEX en el presente documento. De igual manera, el índice base de cotización (IBC) para los aportes parafiscales debe ser liquidado sobre el pago total de la remuneración salarial (1,0 smmlv), establecido por ICETEX.

Los servicios del canal de atención PBX se pagarán por puesto de trabajo y se contempla como mínimo requerido de personal un dimensionamiento de 2 puestos de trabajo.

El personal de atención PBX estará ubicado en las instalaciones de ICETEX.

El proponente deberá ofertar como mínimo el personal antes dimensionado, de acuerdo con las atenciones dimensionadas para la vigencia del contrato.

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

Es de obligatorio cumplimiento por parte de los Proponentes presentar su propuesta económica en los formatos contenidos en el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA**.

### 3.5.7. CANAL DE ATENCIÓN GRANDES CLIENTES

La remuneración de los asesores o agentes del canal de atención de Grandes Clientes durante toda la duración y ejecución del Contrato debe ser de 3,53 salarios mínimos mensuales legales vigentes, además de seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación vigente.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el pago de los salarios al personal contratado en el canal de atención de Grandes Clientes, sea efectuado de manera completa e integral de



acuerdo con lo definido contractualmente con ICETEX, sin lugar a pagos parciales, por comisiones o variables.

En este sentido, es de obligatorio cumplimiento para el Proponente Adjudicatario el pago de los salarios establecidos por ICETEX en el presente documento. De igual manera, el índice base de cotización (IBC) para los aportes parafiscales debe ser liquidado sobre el pago total de la remuneración salarial (3,53 smmlv), establecido por ICETEX.

Los servicios del canal de atención de Grandes Clientes se pagarán por puesto de trabajo y se contempla como mínimo requerido de personal un dimensionamiento de 12 puestos de trabajo.

El personal de atención de Grandes Clientes estará ubicado en la sede del Proponente Adjudicatario y en la sede de ICETEX.

El proponente deberá ofertar como mínimo el personal antes dimensionado, de acuerdo con las atenciones dimensionadas para la vigencia del contrato.

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

Es de obligatorio cumplimiento por parte de los Proponentes presentar su propuesta económica en los formatos contenidos en el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA**.

En el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA**, se presenta la proyección de atenciones por canal para los 36 meses de operación, de manera que los Proponentes puedan consultar la proyección mensual y proyectar el número de asesores por canal o dimensionamiento de la operación.

Los precios de la propuesta se mantendrán durante el plazo de ejecución del contrato.

### 3.6 METODOLOGÍA PARA EL PAGO

El Proponente Adjudicatario deberá tener presente que la operación del contrato que se derive del presente Proceso de Selección, tendrá dos criterios de pago:

- Transacción: hace referencia a una llamada atendida, una vez adjudicado el presente Proceso de Selección en conjunto con el Proponente Adjudicatario se procederá a definir las depuraciones requeridas.
- Puesto de Trabajo: hace referencia a un puesto de trabajo de un asesor o agente con un perfil específico, laborando jornadas diarias completas en los procesos de ICETEX en el periodo de un mes. Una vez adjudicado el presente Proceso de Selección en conjunto con el Proponente Adjudicatario se procederá a definir las depuraciones requeridas.

Las condiciones que debe cumplir el Proponente Adjudicatario para el pago de los puestos de trabajo son:

- Deben cumplir las horas de trabajo efectivamente establecidas al mes, según la siguiente tabla:

Número de Días Hábiles al Mes	Número de Horas Laborables Respecto de los Días del Mes
18	172
19	182
20	192
21	201
22	211
23	220

Las horas consignadas en la tabla están en concordancia con lo establecido en la legislación laboral colombiana.

- Deben ser horas de un asesor en las operaciones de ICETEX y registradas en la plataforma establecida.
- Las horas de registro (login) deben estar dentro de los horarios laborables establecidos por el Proponente Adjudicatario de acuerdo con su malla de turnos.
- Deben estar dentro el mes de facturación.
- Deben estar dentro de los estándares de productividad multicanal de ICETEX, de acuerdo con el Histórico de Transacciones (Anexo Histórico de Transacciones).
- Las demás que requiera la supervisión del contrato para asegurar el proceso de facturación de los servicios.

### **3.7 VALIDEZ DE LA PROPUESTA ECONÓMICA**

Noventa (90) días contados a partir de la fecha de cierre del plazo para la presentación de las propuestas y la apertura de las mismas, incluidas las prórrogas si las hubiere.



## CAPÍTULO IV

### 4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO.

El proponente deberá cumplir con la totalidad de lo señalado en el presente **capítulo IV** correspondiente a ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS DEL SERVICIO.

#### 4.1. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS DEL SERVICIO

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

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

El Proponente debe diligenciar en su totalidad el **FORMULARIO 1. VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS**. (Excel); en ningún caso el proponente debe dejar espacios en blanco.

#### 4.1.1. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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



El modelo de servicio establecido en el presente documento será dinámico, de esta forma los parámetros anunciados en los aspectos técnicos pueden ser modificados, mejorados y ampliados de acuerdo con los planes de acción y mejoramiento, acciones preventivas y correctivas que se requieren dentro del proceso y ejecución del contrato, previo concepto favorable de ICETEX.

Para que los Proponentes presenten sus propuestas en un contexto definido, a continuación se enuncian algunos de los servicios del portafolio de servicios de ICETEX:

Crédito Educativo	Fondos en Administración y Alianzas	Programas y Becas Internacionales
Mediano Plazo	Comunidades indígenas	Becas en el exterior
Largo Plazo ACCES	Comunidades negras	Programas especiales
Curso de Oficial	Regalías para Educar	Artistas Jóvenes Talentos
10 mil Créditos Becas	Médicos Ley 100	Plataforma de Alianza Pacífico
Curso de Suboficial	Fondo Víctimas del Conflicto Armado	Asistente de idiomas en el exterior
Estudiantes de CERES	Fondos para el Desarrollo de Tecnologías de la Información	OEA
Crédito Condonable para Licenciaturas	Instituciones de Gobierno	Convenio con la Fundación Carolina
Líneas especiales	Empresas	Extranjeros en Colombia
Estudios de posgrado en el país	Instituciones de educación superior	Profesores invitados
Estudios de posgrado en el exterior	Sector Cooperativo y Mutual	Asistentes de Idiomas en Colombia
Educación continua en el exterior	Alianzas ACCES	Cursos para ciudadanos de países miembros de la OEA
Crédito MI PC y Programa de Idiomas en Colombia	Alianzas CERES	Becas Colombo Ecuatorianas
Subsidio de sostenimiento	Alianzas Vigentes	Exención de impuestos de salida

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

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

- Usuarios vigentes y potenciales del portafolio de servicios de ICETEX.
- Instituciones de Educación Superior (I.E.S.).
- Constituyentes de Fondos en Administración.
- Embajadas y Organismos Internacionales.
- Ciudadanos en general.

La disponibilidad del servicio y su infraestructura administrativa y tecnológica para la atención en los diferentes canales de atención, no deberá ser inferior al 99.95%, por causas imputables al Proponente Adjudicatario y su operación.

#### 4.1.2. DEFINICIÓN TÉCNICA Y ALCANCE DE LOS CANALES

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

Canales de Servicio a Través de los Cuales se Desarrolla la Operación a Nivel Nacional	
<b>Atención Contact Center y Sistema IVR.</b>	Línea Bogotá D.C. 417 35 35. Línea Nacional 01 900 331 37 77. Línea Quejas y Reclamos 01 8000 91 68 21. Horario de atención en Contact Center: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., jornada continua y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., jornada continua. El servicio se debe prestar en las instalaciones del Proponente Adjudicatario. Sistema IVR transaccional y de información general disponible las 24 horas al día, los 365 días del año.

Canales de Servicio a Través de los Cuales se Desarrolla la Operación a Nivel Nacional	
<b>Atención Virtual a Través del Portal web de ICETEX.</b>	<p>Sistema de Atención Virtual incluido en el Portal web de ICETEX.</p> <p>Disponibilidad del sistema: Los usuarios podrán radicar solicitudes de servicios o de información, registrar inquietudes, quejas o reclamos durante las 24 horas del día los 365 días del año.</p> <p>Dichas solicitudes deben ser contestadas en un plazo máximo de 24 horas hábiles, generando automáticamente una respuesta al beneficiario e informando que su respuesta será suministrada en la fecha indicada, de acuerdo con la fecha de radicación.</p> <p>El servicio se debe prestar en las Instalaciones del Proponente Adjudicatario y en las oficinas de ICETEX a nivel nacional para aquellas donde se defina la figura de asesor multicanal*.</p> <p>*Asesor Multicanal: se define como una persona que tiene como responsabilidad desempeñarse en dos canales dentro de su jornada laboral; siendo titular en uno de ellos y atendiendo el otro como apoyo en las horas valle o en momentos en que no hay congestión y la dinámica de la operación le permite atender en la otra modalidad.</p>
<b>Atención Escrita.</b>	<p>Equipo de analistas que de manera centralizada, solucionan y dan respuesta a comunicaciones escritas que radican los beneficiarios, usuarios o ciudadanos en general, en los puntos de atención de ICETEX a nivel nacional.</p> <p>Son aquellos casos que no pueden ser solucionados en un primer nivel y requieren de la atención de un segundo nivel para dar repuestas a los ciudadanos vía escrita, 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.</p> <p>Horario de atención: Los usuarios podrán radicar sus inquietudes, solicitudes de información, quejas o reclamos, derechos de petición de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua, a nivel nacional.</p> <p>Canal especial de atención de casos que no se pueden solucionar en primer nivel y que funcionará en las Instalaciones del Proponente Adjudicatario.</p>
<b>Atención Personalizada. 28 puntos de atención a nivel nacional</b>	<p>Puntos de Atención:</p> <p>Zona Norte: Barranquilla, Riohacha, Santa Marta, Cartagena, Montería, San Andres y Sincelejo.</p> <p>Zona Noroccidente: Medellín, Quibdó, Pereira, Manizales, Armenia.</p> <p>Zona Centro: Bogotá D.C., Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio y Leticia.</p> <p>Zona Suroccidente: Cali, Popayán, Mocoa y Pasto</p> <p>Zona Oriente: Bucaramanga, Cúcuta, Valledupar, Yopal, Barrancabermeja y San Gil.</p> <p>Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua, a nivel nacional; con excepción de Leticia, Montería, San Andres, Barrancabermeja, San Gil, Yopal y Mocoa con horario de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm; y Pasto con horario de 8:00 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 4:30 pm.</p> <p>Instalaciones de ICETEX a nivel nacional.</p>
<b>Atención PBX.</b>	<p>Línea de atención para la sede administrativa de ICETEX en Bogotá D.C.: 382 16 70.</p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua.</p> <p>Instalaciones de ICETEX.</p>
<b>Atención Grandes Clientes.</b>	<p>Líneas para Atención de Grandes Clientes</p> <p>5 líneas telefónicas así: 1 para Bogotá, 1 Cali, 1, Medellín, 1 Barranquilla, 1 Bucaramanga.</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>Comunicaciones escritas.</p> <p>Sistema de Atención Virtual.</p> <p>Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua, a nivel nacional.</p> <p>Instalaciones del Proponente Adjudicatario e ICETEX a nivel nacional, en las sedes definidas para dicha actividad.</p>

Los Proponentes deberán considerar los espacios físicos adecuados y adaptados que utilizará para el desarrollo del contrato a nivel nacional; entre estos, debe garantizar una estación de trabajo permanente y exclusiva en Bogotá D.C., para las visitas que realice la supervisión en el desarrollo del contrato, este debe tener acceso a los sistemas de información y/o aplicativos que permitan auditar y/o realizar el seguimiento de la operación de atención al cliente.

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

El Proponente Adjudicatario deberá entregar en la etapa de preoperativos un protocolo de atención para cada canal; en él se debe incluir aspectos que generen valor agregado para la operación y la optimice; en este sentido, se requiere que en el protocolo se implemente un modelo de atención diferenciado para los clientes potenciales y/o que aún no tienen adjudicado un crédito con la Entidad para lo cual podrá utilizar el asesor de charlas informativas y otro modelo para los clientes titulares de crédito quienes serán dirigidos y asistidos por el informador al módulo de dispensación de turnos, cada modelo de atención debe garantizar la



satisfacción total de la experiencia con la Entidad y le debe permitir contar con una base de datos segmentada de acuerdo con la categoría mencionada.

Así mismo, el protocolo debe contemplar el control de la recurrencia para garantizar que no se genere más de dos (2) atenciones entre canales por usuario, para lo cual se debe validar en todos los casos la existencia de casos registrados por los mismos términos de reclamación.

De igual forma, el protocolo propuesto debe incorporar que durante la atención se solicite al usuario su autorización para remitir respuesta electrónica a sus SPQR, (solicitudes, peticiones, quejas y reclamos) y así mismo realizar durante la atención, divulgación y promoción de los servicios a través de la página web y del Sistema de Atención Virtual.

En el protocolo se debe incorporar, para todos los canales, la respuesta a través de correo electrónico, así mismo debe contemplar unos parámetros como son: cierre de atención indicando el ID de la atención; la confirmación del recibo de documentos de acuerdo con los requisitos que se establezcan para los diferentes procesos o tramites; el escalonamiento de su caso indicando la interrupción de los términos y fecha tentativa de respuesta final.

El Proponente Adjudicatario deberá disponer en el protocolo de atención de todos los canales de un sistema para la notificación electrónica cada vez que se radica un caso, el cual le envíe al usuario ya sea por correo electrónico o SMS asociado al ID de la SPQR (Solicitudes, peticiones, quejas y reclamos), la información básica del requerimiento, el número de documentos entregados o adjuntos y el tiempo estimado de respuesta.

El proceso de escalonamiento de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos debe ser sistematizado en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), estableciendo indicadores de oportunidad en segundo y tercer nivel, parametrizando la generación de informes de gestión y alarmas diarias sobre los tiempos asignados para la gestión de los casos y sus estados; así mismo debe incorporar los siguientes elementos:

- Enlace sistematizado de casos entre el modelo de atención de cliente individual y Grandes Clientes.
- Enlace sistematizado de casos recientes, escalados para unificar respuesta con antecedentes de casos anteriores.
- Escalonamiento entre canales.
- Gestión de casos en Back Office relacionados con procesos de Grandes Clientes.
- Correos electrónicos de seguimiento casos en proceso de respuesta por escalonamiento.
- Indicadores corporativos de ICETEX y de oportunidad.

El Proponente Adjudicatario en el control sistematizado del escalonamiento debe generar informes que permitan el seguimiento diario y la validación del proceso por parte del equipo supervisor.

La operación de atención al cliente tiene la particularidad de presentar recurrencia en las atenciones, esta se configura cuando una persona tiene una atención y presenta una nueva por los mismos términos de la primera, esta recurrencia se puede presentar en un mismo canal o entre canales. De acuerdo con lo anterior, el Proponente Adjudicatario debe implementar un plan de acción encaminado a que esta recurrencia se minimice y tienda a cero. Se realizara un análisis de las causas atribuibles al Proponente Adjudicatario o a la Entidad para definir responsabilidad.

Para ello, el Proponente Adjudicatario debe implementar en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) el enlace de casos entre canales, garantizando la trazabilidad de los casos por usuario y la unidad de la información; además, el Proponente Adjudicatario debe velar porque no existan más de dos atenciones por usuario en todos los canales en el mismo mes de operación, y para aquellos que mensualmente presenten recurrencia, deben identificar las tipificaciones de sus solicitudes para que de manera puntual por beneficiario se pueda identificar la causa raíz de sus visitas, mejorando con ello su experiencia de servicio en particular y orientándolo para que solucione sus dudas o requerimientos a través del servicio de auto-atención en el portal de internet de ICETEX.

Para el control de la recurrencia por parte de la supervisión, el Proponente Adjudicatario deberá presentar un informe donde muestre el número de casos recurrentes de cada usuario y el canal por el cual se registró cada atención; además deberá justificar el motivo por el cual se dio la recurrencia y generar planes de acción para evitar la recurrencia.

Para el indicador de recurrencia entre canales, vale aclarar que esta se produce por contactos atribuibles al Proponente Adjudicatario, cuando se presentan como mínimo las siguientes condiciones:

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

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

El Proponente Adjudicatario debe establecer en el protocolo de atención puntos de control que permitan certificar que las operaciones delegadas por las áreas misionales de ICETEX corresponden con los procedimientos, procesos de capacitación e insumos entregados para la atención de usuarios.

No obstante, ICETEX de acuerdo con sus necesidades podrá ajustar los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión más óptimo para la Entidad.

Para todos los canales de atención se debe implementar la medición de cumplimiento y el reporte de los Indicadores.

En el desarrollo de la operación, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Operación aplicables a todos los canales de acuerdo con el **ANEXOS 2. INDICADORES DE GESTIÓN (NIVELES DE SERVICIO GENERALES Y POR CANAL DE ATENCION)** y con reporte diario por canal y su respectiva proyección del mes de operación, con el fin de identificar de manera oportuna desviaciones a las metas propuestas por canal.

El Proponente Adjudicatario, debe diseñar el instrumento de medición de calidad y aplicarlo a cada canal según corresponda, el desarrollo de esta herramienta debe cumplir con los parámetros y requerimientos que ICETEX dará a conocer al Proponente Adjudicatario una vez suscrito el contrato en la etapa de preoperativos.

#### **4.1.2.1. Contact Center e IVR (Interactive Voice Response)**

Es el canal de atención telefónico a través del cual los clientes titulares de crédito y clientes potenciales de ICETEX pueden solicitar información, presentar inquietudes, quejas o reclamos.

Para la operación del Contact Center, ICETEX tiene un RDSI PRI cuyo número se encuentra posicionado y es 417 35 35. El Proponente Adjudicatario deberá integrar y/o enlazar el RDSI PRI para el correcto desarrollo de la operación, asumiendo todos los costos necesarios y que de ello se deriven; además, se encargara del pago de las facturas generadas por el valor del consumo en el tiempo de ejecución del contrato.

Adicionalmente, ICETEX posee la línea Nacional 01 900 331 37 77, la cual será operada por el Proponente Adjudicatario.

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

Así mismo, ICETEX posee la Línea de Quejas y Reclamos 01 8000 91 68 21, la cual será operada por el Proponente Adjudicatario y la factura generada por el consumo de esta línea será asumida por ICETEX.

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

Para el correcto dimensionamiento del canal, los Proponentes deberán considerar además de las proyecciones de atenciones el TMO Tiempo Medio de Operación, del Contact Center que actualmente presenta las siguientes estadísticas:

Mes	TMO
ene-15	0:06:26
dic-14	0:06:19
nov-14	0:06:05
oct-14	0:06:02
sep-14	0:05:41
ago-14	0:05:09
jul-14	0:06:30
jun-14	0:06:36
may-14	0:07:24
abr-14	0:06:13
mar-14	0:06:25
feb-14	0:06:19
ene-14	0:06:18

Así mismo el Proponente debe considerar las siguientes condiciones generales:

- Se debe atender la totalidad de solicitudes presentadas por un usuario dentro de la misma llamada procurando la satisfacción total de este; para ello el protocolo de atención debe considerar que se indague al usuario preguntando en que más se le puede colaborar.
- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario no pueda ser solucionada en línea por su complejidad o por el alcance definido para el canal, el asesor o agente le dará traslado al caso para que sea solucionado en el canal de atención virtual e informará al usuario esta situación y procederá a comunicarle el número de registro para su seguimiento.
- Cumplir con el protocolo de reserva de la información (Ley 1266 de 2008 Habeas Data) y registrar en los sistemas de información la traza y el resultado, incluir la autorización del usuario para recibir respuesta en su correo electrónico.
- Cumplir con el protocolo y normativa de tratamiento de datos y entrega de informes a la Entidad.
- El trámite del caso, análisis, gestión y respuesta debe darse dentro de los términos establecidos por la Entidad y lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para el correcto desarrollo de la operación, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con el protocolo de atención.

No obstante, ICETEX de acuerdo con sus necesidades podrá ajustar los protocolos de atención y los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión más óptimo para la Entidad.

Así mismo, en el canal de atención Contact Center el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención Contact Center de acuerdo con el Anexo Indicadores de Gestión.

Otra herramienta que contempla este canal de atención es el sistema IVR (Interactive Voice Response), el cual debe ser un sistema automatizado de respuesta interactiva y transaccional, orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones; una vez suscrito el contrato, ICETEX y el Proponente

Adjudicatario, acordaran y/o ajustarán el contenido del enrutamiento del IVR y definirán las opciones transaccionales, automáticas e informativas.

El sistema IVR debe tener un esquema de atención para usuarios potenciales y vigentes, el protocolo de atención debe contemplar un árbol de opciones diferenciado para quienes son clientes titulares de crédito de la Entidad o de becas y para quienes se encuentran solicitando información y/o crédito y/o becas; estas opciones del IVR transaccional debe interactuar permanentemente con el sistema de crédito y cobranza de la Entidad u otros sistemas que la Entidad tenga para la entrega de información a los beneficiarios; los beneficiarios actuales de ICETEX para ingresar a su información a través del módulo transaccional, deben registrar su identificación de usuario y clave, la cual se le pedirá si es beneficiario actual, y quien podrá cambiar en cualquier momento ya sea por olvido o renovación de la clave, sin embargo para control de potenciales se les solicitará su número de identificación.

Para cualquier tipo de operación, el sistema debe estar en capacidad de realizar, una vez concluida la atención y de ser necesario, el envío de información al correo electrónico de los clientes, ejemplo el último extracto de su factura o los que defina la entidad con aquellos documentos que de manera automática le permita realizar el sistema de crédito y cobranza.

El Proponente Adjudicatario, debe diseñar el instrumento de medición de calidad y aplicarlo a cada canal según corresponda, el desarrollo de esta herramienta debe cumplir con los parámetros y requerimientos que ICETEX dará a conocer al Proponente Adjudicatario una vez suscrito el contrato en la etapa de preoperativos.

#### **4.1.2.2. Atención Personalizada**

Es el canal de atención presencial a través del cual los clientes titulares de crédito o de becas, y usuarios potenciales de ICETEX, pueden solicitar información, realizar procesos de servicio, presentar inquietudes, quejas o reclamos; actualmente ICETEX cuenta con 28 puntos de atención, ubicados en todo el territorio nacional.

Por necesidad del servicio, la Entidad contempla realizar la apertura gradual de hasta cuatro (4) nuevas sedes, las cuales ya están incluidas en el presupuesto oficial del Proceso de Selección; en consecuencia, el Proponente debe incluirlas dentro de su oferta económica y garantizar la prestación del servicio en estas sedes una vez se realice su apertura; estas nuevas sedes podrán ser abiertas, 1 por año en 2015, 2016, 2017 y 2018, o en el año que la necesidad y el servicio así lo requiera.

Para el desarrollo de la operación de atención Personalizada, ICETEX aportará las sedes físicas y el mobiliario básico para que los asesores y/o agentes realicen su labor.

Para optimizar la capacidad instalada y el tiempo destinado a la gestión de atención personalizada, se contempla que en las sedes con menor tráfico a nivel nacional, los asesores o agentes estarán bajo la modalidad de multicanalidad, según se requiera y defina.

Una vez suscrito el contrato en la etapa de preoperativos, ICETEX junto con el Proponente Adjudicatario definirán en que sedes y el modelo de atención multicanal que se implementará en estas oficinas.

El Proponente Adjudicatario deberá implementar un modelo de atención del cliente potencial, garantizando el registro de sus datos básicos (nombre, número de identificación, consulta y/o inquietud), de modo que la información sea recopilada de forma dinámica y directamente sobre el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) mientras se realiza la sesión de información.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe implementar en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) el registro de la trazabilidad multicanal de los asesores a nivel nacional, garantizando a la supervisión el seguimiento de las labores realizadas por uno u otro canal.

En este sentido, el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) debe capturar la hora de inicio y finalización de cada atención a nivel nacional; permitiéndole a la supervisión

conocer el tiempo de duración de la atención para la toma de decisiones y el desarrollo de las acciones de mejora para la optimización del proceso.

Adicionalmente, en las cinco sedes principales (Bogotá D.C., Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín), habrá un asesor encargado de orientar a los visitantes sean clientes titulares de crédito y/o clientes potenciales de acuerdo con el motivo de su visita apoyando su gestión en el sistema de atención de turnos; así mismo, en Bogotá D.C., Barranquilla y Medellín, habrá un asesor de charlas, quien diariamente brindará información general acerca del portafolio de servicios de ICETEX, sus procesos de servicio y el uso del portal de internet de la entidad

El Proponente Adjudicatario en su modelo de atención del cliente potencial deberá garantizar las siguientes acciones:

- Captura de información básica como cédula de ciudadanía y/o documento de identidad, nombres y apellidos, y correo electrónico.
- Envío y Entrega de piezas de comunicación para difusión de líneas de crédito, becas y procesos de servicio a través de correo electrónico, en la que ICETEX suministra las plantillas de envío
- Apoyo de atención en filas como mecanismo de descongestión de las oficinas en ciudades principales y ciudades intermedias en días de mayor tráfico.

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

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

Los Asesores Comerciales de Presidencia serán los encargados de realizar la supervisión de las operaciones en las territoriales a su cargo.

Así mismo el Proponente debe considerar las siguientes condiciones generales:

- Se debe atender la totalidad de solicitudes presentadas por un usuario dentro de la misma atención procurando la satisfacción total de este; para ello el protocolo de atención debe considerar que se indague al usuario preguntando en que más se le puede colaborar.
- Analizar la causa raíz de las visitas frecuentes de los usuarios y sus tipificaciones con el fin de optimizar el servicio y fomentar los servicios de auto-atención, o diseñar nuevos servicios que se puedan atender en el portal de internet.
- El Proponente Adjudicatario debe establecer un protocolo, modelo de atención y registro de operaciones para segmentar la atención de clientes titulares de crédito y clientes potenciales; los informes sobre esta operación deben ser específicos para dinamizar la operación según corresponda. Las tipificaciones y registros de esta operación deben corresponder a los servicios clasificados en la tabla de tipificación general.
- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario no pueda ser solucionada en línea por su complejidad o por el alcance definido para el canal, el asesor o agente le dará traslado al caso para que sea solucionado en el canal de atención virtual e informará al usuario esta situación y procederá a comunicarle el número de registro para su seguimiento.
- Cumplir con el protocolo de reserva de la información (Ley 1266 de 2008 Habeas Data) y registrar en los sistemas de información la traza y el resultado, incluir la autorización del usuario para recibir respuesta en su correo electrónico.
- Cumplir con el protocolo y normativa de tratamiento de datos y entrega de informes a la Entidad.



- El Proponente Adjudicatario debe garantizar la digitalización de los documentos que sean aportados por clientes titulares de crédito y clientes potenciales, los cuales deben estar disponibles para su consulta y visualización en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM); esta información debe ser entregada a la Entidad en forma de back up mensual.
- Todas las atenciones de las sedes a nivel nacional, deben tener evaluación del servicio a través del sistema de atención de turnos dicha herramienta debe ser suministrada por el Proponente Adjudicatario, y la calificación debe ser a través de un dispositivo independiente al manejo del asesor en cada puesto de trabajo, y que directamente sea calificado por el usuario que recibe el servicio y en la que la supervisión podrá conocer diariamente sus resultados para reforzar la excelencia en el servicio en conjunto con el proponente adjudicatario.
- El trámite del caso, análisis, gestión y respuesta debe darse dentro de los términos establecidos por la entidad y lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para el correcto desarrollo de la operación, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con el protocolo de atención.

No obstante, ICETEX de acuerdo con sus necesidades podrá ajustar los protocolos de atención y los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión más óptimo para la Entidad.

Así mismo, en el canal de atención Personalizada el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención Personalizada de acuerdo con el Anexo Indicadores de Gestión.

La ubicación y el horario actual de los 28 puntos de atención puede ser modificada, así mismo ICETEX de acuerdo con las necesidades de la operación podrá adicionar o retirar puntos de atención a nivel nacional, en cuyo caso se coordinará con el Proponente Adjudicatario con la debida antelación.

#### **4.1.2.3. Atención Virtual**

Es el canal de atención Virtual a través del cual los clientes titulares de crédito y clientes potenciales de ICETEX pueden registrar su solicitud de información, presentar inquietudes, quejas o reclamos o realizar procesos como legalizaciones entre otros

El Sistema de Atención Virtual debe cumplir con las especificaciones establecidas en la estructura de la página web de ICETEX, el detalle se encuentra consignado en el **ANEXO 7. ESTRUCTURA SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUAL.**

El Proponente debe considerar las siguientes condiciones generales:

- Se debe atender la totalidad de solicitudes presentadas por un usuario dentro del mismo registro procurando la satisfacción total de este.
- Toda solicitud, proceso, queja o reclamo recibida a través del canal de atención Virtual debe ser respondida al usuario dentro de las 24 horas hábiles siguientes a su registro, entregando respuesta de fondo. Se debe aclarar que las horas se contarán a partir de la hora de ingreso del caso al sistema; así mismo, los casos que ingresen en fin de semana y días festivos, se contarán a partir de la primera hora hábil del siguiente día hábil.
- Analizar la causa raíz de las solicitudes frecuentes de los usuarios y sus tipificaciones con el fin de optimizar el servicio y fomentar los servicios de auto-atención, o diseñar nuevos servicios que se puedan atender en el portal de internet.
- El proceso de escalonamiento de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos debe sistematizarse a partir de la base de clientes titulares de crédito de la Entidad para garantizar el proceso; no obstante, este proceso es muy dinámico y se actualiza con frecuencia, motivo

por el cual el Proponente Adjudicatario debe realizar las modificaciones y ajustar el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) de acuerdo con las necesidades del proceso. el detalle del escalonamiento será entregado al Proponente Adjudicatario en la etapa de preoperativos.

- El control de escalonamiento se realizará desde el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), de acuerdo con los criterios y/o requisitos del área misional.
- Cumplir con el protocolo de reserva de la información (Ley 1266 de 2008 Habeas Data) y registrar en los sistemas de información la traza y el resultado.
- Cumplir con el protocolo y normativa de tratamiento de datos y entrega de informes a la Entidad.
- Las respuestas que se emiten en el Sistema de Atención Virtual serán remitidas a través del correo electrónico registrado en el sistema de crédito y cobranza y Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), y conservando el listado histórico de todas las respuestas dadas a los beneficiarios en, una bandeja de información en el sistema de atención virtual en la que el beneficiario pueda consultar en cualquier momento, no solo de lo que ingresó por el canal virtual, sino las respuestas de lo que se haya enviada de manera escrita o por cualquier canal.
- Todos los registros del canal de atención Virtual deben tener evaluación del servicio a través de una herramienta sistematizada, dicha herramienta debe ser suministrada por el Proponente Adjudicatario.
- El trámite del caso, análisis, gestión y respuesta debe darse dentro de los términos establecidos por la Entidad y lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El Proponente Adjudicatario deberá disponer y gestionar la malla de turnos para el número mínimo de personal requerido en el canal (17 puestos de trabajo); lo anterior de acuerdo con las estadísticas y el tiempo definido para emitir respuesta (24 horas hábiles), garantizando la gestión y el cumplimiento de indicadores.

Para optimizar la capacidad instalada y el tiempo destinado a la gestión de atención virtual, se contempla que los asesores o agentes estarán bajo la modalidad de multicanalidad, según se requiera y defina.

Para el correcto desarrollo de la operación, el Proponente Adjudicatario deberá presentar el protocolo de atención.

No obstante, ICETEX de acuerdo con sus necesidades podrá ajustar los protocolos de atención y los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión más óptimo para la Entidad.

Así mismo, en el canal de atención Virtual el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención Virtual de acuerdo con el Anexo Indicadores de Gestión.

El Proponente Adjudicatario, debe diseñar el instrumento de medición de calidad y aplicarlo a cada canal según corresponda, el desarrollo de esta herramienta debe cumplir con los parámetros y requerimientos que ICETEX dará a conocer al Proponente Adjudicatario una vez suscrito el contrato en la etapa de preoperativos.

#### **4.1.2.4. Atención Escrita**

Equipo de analistas que de manera centralizada, solucionan y dan respuesta a comunicaciones escritas que radican los beneficiarios, usuarios o ciudadanos en general, en los puntos de atención de ICETEX a nivel nacional.

Son aquellos casos que no pueden ser solucionados en un primer nivel y requieren de la atención de un segundo nivel para dar repuestas a los ciudadanos vía escrita, 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.

Para la operación de correspondencia a nivel nacional, ICETEX posee como herramienta el Sistema Documental Mercurio, el cual se constituye como el sistema de información central del proceso de atención Escrita.

En este sentido, la gestión del canal de atención Escrita debe realizarse de acuerdo con el procedimiento y uso de las herramientas del Sistema de Gestión Documental Mercurio, para garantizar a la Entidad la trazabilidad de los documentos y flujo de información que contenga todos los pasos iniciales, intermedios y finales sobre la gestión de un documento. En la fase de preoperativos y empalme, ICETEX junto con el Proponente Adjudicatario establecerán modelo de atención del canal, se socializarán los procedimientos y sus requerimientos.

Por lo anterior, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con el procedimiento de radicación establecido por la Entidad y además debe contemplar dentro del proceso contratado la realización de actividades de tipo operativo referentes a gestión documental y de correspondencia.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario deberá garantizar la interacción entre el Sistema Documental Mercurio y el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) con el objeto de centralizar la operación de atención al ciudadano en dicho sistema.

Este canal debe administrar y controlar las operaciones de quejas y reclamos de manera integral; así mismo, debe generar los reportes requeridos por los entes de control, por ejemplo Superintendencia Financiera, Superintendencia de Industria y Comercio, entre otros.

La operación de este proceso se encuentra centralizada en el Sistema Documental Mercurio, herramienta que permite la generación y descargue de la Información para la consolidación de la Información en el sistema C.R.M.

El Proponente Adjudicatario debe asumir las actividades operativas relacionadas con la gestión de respuestas emitidas a las solicitudes presentadas por los usuarios y cumplir con los procedimientos de correspondencia; envío de correspondencia a Bogotá D.C.; trámite de archivo al área y/o outsourcing correspondiente.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe cumplir el procedimiento del canal garantizando la política "Cero Papel", en este sentido el archivo de consecutivos de correspondencia recibida, externa y documentos radicados deben ser reportados en forma diaria a las coordinaciones de archivo y correspondencia de acuerdo con los procedimientos establecidos por ICETEX.

De igual forma, el Proponente Adjudicatario debe contar con un sistema de información que permita cumplir con las políticas de virtualización del servicio y de gobierno en línea, en temas referentes a la notificación, envío y recibo de respuestas a comunicaciones escritas en forma electrónica; en este sentido, las respuestas deben almacenarse en el sistema de atención virtual, donde el usuario realizará el seguimiento a sus solicitudes y podrán descargar la información de la respuesta.

Así mismo, el proceso de entrega de correspondencia escrita y notificación de los usuarios estará a cargo del Proponente Adjudicatario así como todos sus costos; este proceso debe cumplir con los plazos de entrega de correspondencia y notificación establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El Proponente Adjudicatario debe realizar notificación electrónica y/o SMS del cierre de cada comunicación; esta notificación debe informar que la comunicación ya fue respondida sin entregar ningún detalle adicional. Los costos de esta operación deben ser asumidos por el Proponente Adjudicatario. El sistema que implemente el Proponente Adjudicatario debe estar en capacidad de generar un informe que permita en caso dado indicar al usuario la razón de devolución de correo.

Así mismo el Proponente debe considerar las siguientes condiciones generales:

- Se debe atender la totalidad de solicitudes presentadas por un usuario en una misma comunicación, procurando la satisfacción total de este.
- Analizar la causa raíz de las quejas, solicitudes o reclamos que los usuarios registran con el fin de minimizar la radicación e identificar mejoras en los procesos de servicio con el fin de mejorar la experiencia de servicio
- Cumplir con el protocolo de reserva de la información (Ley 1266 de 2008 Habeas Data) y registrar en los sistemas de información la traza y el resultado.
- Cumplir con el protocolo y normativa de tratamiento de datos y entrega de informes a la Entidad.
- El proceso de escalonamiento de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos debe sistematizarse a partir de la base de clientes titulares de crédito de la Entidad para garantizar el proceso; no obstante, este proceso es muy dinámico y se actualiza con frecuencia, motivo por el cual el Proponente Adjudicatario debe realizar las modificaciones y ajustar el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) de acuerdo con las necesidades del proceso, el detalle del escalonamiento será entregado al Proponente Adjudicatario en la etapa de preoperativos.
- El control de escalonamiento se realizará desde el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), de acuerdo con los criterios y/o requisitos del área misional.
- Dentro de los procesos de escalonamiento se debe medir los rechazos por escalonamiento errado.
- Las respuestas emitidas deben contar con los parámetros, lineamientos y directrices establecidos por parte de ICETEX.
- El trámite del caso, análisis, gestión y respuesta debe darse dentro de los términos establecidos por la Entidad y lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para optimizar la capacidad instalada y el tiempo destinado a la gestión de atención Escrita, se contempla que los asesores o agentes estarán bajo la modalidad de multicanalidad, según se requiera y defina.

Para el correcto desarrollo de la operación, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con el protocolo de atención.

No obstante, ICETEX de acuerdo con sus necesidades podrá ajustar los protocolos de atención y los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión más óptimo para la Entidad.

Así mismo, en el canal de atención Escrita el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención Escrita de acuerdo con el Anexo Indicadores de Gestión.

El Proponente Adjudicatario, debe diseñar el instrumento de medición de calidad y aplicarlo a cada canal según corresponda, el desarrollo de esta herramienta debe cumplir con los parámetros y requerimientos que ICETEX dará a conocer al Proponente Adjudicatario una vez suscrito el contrato en la etapa de preoperativos.

#### **4.1.2.5. Atención Canal PBX**

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

Así mismo el Proponente debe considerar las siguientes condiciones generales:

- Se debe atender la totalidad de solicitudes presentadas por un usuario dentro de la misma llamada procurando la satisfacción total de este; para ello el protocolo de atención debe considerar que se indague al usuario preguntando en que más se le puede colaborar.
- Cumplir con el protocolo de reserva de la información (Ley 1266 de 2008 Habeas Data) y registrar en los sistemas de información la traza y el resultado.
- Cumplir con el protocolo y normativa de tratamiento de datos y entrega de informes a la Entidad.
- Es función del Proponente Adjudicatario mantener actualizados los mensajes de la contestadora automática con la información que la Entidad considera se requiere para un momento determinado.

Para el correcto desarrollo de la operación, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con el protocolo de atención.

No obstante, ICETEX de acuerdo con sus necesidades podrá ajustar los protocolos de atención y los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión más óptimo para la Entidad.

Así mismo, en el canal de atención PBX el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención PBX de acuerdo con el Anexo Indicadores de Gestión.

El Proponente Adjudicatario, debe diseñar el instrumento de medición de calidad y aplicarlo a cada canal según corresponda, el desarrollo de esta herramienta debe cumplir con los parámetros y requerimientos que ICETEX dará a conocer al Proponente Adjudicatario una vez suscrito el contrato en la etapa de preoperativos.

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

ICETEX podrá asumir la gestión de las personas del PBX, evento en el cual la prestación de este servicio será retirado del objeto del contrato; el desmonte gradual del servicio de apoyo al PBX será coordinado con el Proponente Adjudicatario con la debida antelación; de acuerdo con lo anterior, el Proponente Adjudicatario no podrá facturar los puestos de trabajo.

#### **4.1.2.6. Atención Grandes Clientes**

Equipo de asesores que prestan servicio de front office y back office a las entidades consideradas por ICETEX como Grandes Clientes a nivel nacional, entre los que se encuentran las Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), entidades que han asignado coordinadores en su universidad para la atención de estudiantes que tienen crédito con ICETEX o estudiantes interesados en obtener un crédito con ICETEX para estudiar en la IES respectiva; estas personas se denominan en la IES, como coordinadores de IES ante ICETEX y quienes tienen la figura como la extensión de asesores de personalizada, pero que trabajan directamente con la IES, y atiende casos específicas de los estudiantes de su institución, y quienes deben tener acceso al Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) para registrar de manera particular los casos por entidad pero se debe contar con la información por cada IES.

También se encuentran como otros grandes clientes, los, Constituyentes de Fondos en Administración, Entidades Públicas en Alianza con ICETEX, Municipios, Gobernaciones, Empresas Privadas y demás entidades que participan en el cumplimiento de la misión institucional y de los procesos adelantados por ICETEX en materia de colocación de créditos, programas y proyectos educativos para la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico.

El canal de Grandes Clientes contará con una estructura de servicio de front office quienes a través de vía telefónica, correo electrónico, sistema de atención virtual o personal atenderán directamente a los representantes de las entidades en las instalaciones de ICETEX o en visitas programas a las instituciones. En las principales ciudades fuera de Bogotá, caso, Barranquilla Bucaramanga, Cali y Medellín se contará con un asesor de Grandes Clientes para apoyar la



gestión territorial, para el caso de Bogotá, habrán asesores de apoyo en las instalaciones de ICETEX y en las instalaciones del Proponente Adjudicatario, así mismo se debe contar con un equipo de personas de back office encargado de adelantar procesos de segundo nivel en las instalaciones de ICETEX para la respuesta de casos,; sin embargo y de acuerdo con las necesidades de la operación la ubicación del front office y del back office podrá ser modificada por ICETEX, para que se preste en las instalaciones del Proponente Adjudicatario, en cuyo caso se coordinará con el Proponente Adjudicatario con la debida antelación.

La operación del canal tendrá un alcance definido por tres (3) frentes:

- Comercial: donde los asesores de estarán en contacto permanente con los coordinadores del portafolio de IES y Entidades asignadas; realizaran capacitación, acompañamiento, ofertaran nuevos servicios y servirán de enlace entre instituciones. Adicionalmente serán apoyo para los Asesores Comerciales de Presidencia, quienes supervisaran el proceso en las territoriales a su cargo.
- Administrativo-operativo: donde los asesores se encargaran de resolver los inconvenientes que se presentan en los accesos a los sistemas, asignación de claves, soporte y acompañamiento.
- Servicio: donde los asesores realizaran el trámite de casos, análisis, seguimiento y respuesta de los requerimientos solicitados por las instituciones (IES, Fondos y Alianzas).

La operación de atención de Grandes Clientes se realiza a través de líneas telefónicas, correo electrónico, Sistema de Atención Virtual en el portal de internet de ICETEX, en la que se registran las solicitudes o novedades de los coordinadores de las IES y comunicaciones radicadas a través del Sistema Documental Mercurio.

Para el desarrollo de la operación, ICETEX dispone de cinco (5) líneas telefónicas destinadas a las cinco (5) sedes principales, (1 Bogotá DC, 1 Barranquilla, 1 Bucaramanga, 1 Cali, 1, Medellín); estas líneas son propiedad de la Entidad y serán administradas e interconectadas con los sistemas de información del Proponente Adjudicatario para garantizar la consolidación y registro de la operación en el sistema. El costo de estas líneas será asumido por ICETEX.

Los asesores de Grandes Clientes en las cinco (5) sedes principales deben apoyar las labores requeridas por parte del Asesor Comercial de Presidencia, en asuntos relacionados con el proceso comercial, acompañamiento y capacitación a los coordinadores de las I.E.S. y servir como enlace entre la Entidad, y las I.E.S., para garantizar la atención efectiva de sus necesidades en relación con los clientes titulares de crédito educativo de las universidades.

En el canal de atención de Grandes Clientes, los asesores deben realizar el enlace de las solicitudes y remisión de casos por estudiante vigente de cada universidad para realizar cambios, actualizaciones y resolución de requerimientos que corresponden a las atribuciones del Front y del Back; así mismo, escalonará directamente a las áreas misionales de acuerdo con la tipificación y asuntos que correspondan, la respuesta de fondo la debe generar los funcionarios de Grandes Clientes en las áreas misionales o funcionarios de la Entidad según corresponda el trámite.

Los Asesores Comerciales de Presidencia serán los encargados de realizar la supervisión de las operaciones en las territoriales a su cargo.

Así mismo, el Proponente debe considerar las siguientes condiciones generales:

- Se debe atender la totalidad de solicitudes presentadas por un usuario dentro de la misma llamada, correo electrónico, registro de atención Virtual o comunicación radicada; procurando la satisfacción total de este; para ello el protocolo de atención debe considerar que se indague al usuario preguntando en que más se le puede colaborar.
- En caso de que la solicitud, queja o reclamo del usuario no pueda ser solucionada en línea por su complejidad o por el alcance definido para el canal, el asesor o agente escalara el caso de acuerdo con los requisitos de escalonamiento; el control de escalonamiento se realizará desde el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), de acuerdo con los criterios y/o requisitos del área misional.

- El Proponente, deberá implementar un procedimiento para el seguimiento de los casos escalados, garantizando la respuesta oportuna.
- Cumplir con el protocolo de reserva de la información (Ley 1266 de 2008 Habeas Data) y registrar en los sistemas de información la traza y el resultado.
- Cumplir con el protocolo y normativa de tratamiento de datos y entrega de informes a la Entidad.
- El Proponente Adjudicatario deberá garantizar la interacción entre el Sistema Documental Mercurio y el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM).
- Así mismo, el Proponente adjudicatario deberá implementar en el protocolo de atención comunicación constante de los asesores de Grandes Clientes con los asesores de los demás canales de atención, para garantizar el óptimo desarrollo de los procedimientos y procurar cero recurrencia.
- Todas las entidades atendidas deben tener evaluación del servicio a través de una herramienta sistematizada, dicha herramienta debe ser suministrada por el Proponente Adjudicatario.
- Enlace del historial de casos que ingresan por el proceso de cliente individual y Grandes Clientes.
- El trámite del caso, análisis, gestión y respuesta debe darse dentro de los términos establecidos por la Entidad y lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Las respuestas emitidas deben contar con los parámetros, lineamientos y directrices establecidos por parte de ICETEX.
- El Proponente Adjudicatario deberá realizar campañas outbound para asegurar el seguimiento, la atención y la relación comercial con las entidades consideradas como Grandes Clientes de ICETEX.

Para el correcto desarrollo de la operación, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con el protocolo de atención.

No obstante, ICETEX de acuerdo con sus necesidades podrá ajustar los protocolos de atención y los procedimientos actuales de acuerdo con la dinámica de la operación y del modelo de gestión más óptimo para la Entidad.

Así mismo, en el canal de atención de Grandes Clientes el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los Indicadores de Atención de Grandes Clientes de acuerdo con el Anexo Indicadores de Gestión.

ICETEX podrá asumir la gestión de las personas de Grandes Clientes, evento en el cual la prestación de este servicio será retirado del objeto del contrato; el desmonte gradual del servicio de Grandes Clientes será coordinado con el Proponente Adjudicatario con la debida antelación; ; de acuerdo con lo anterior, el Proponente Adjudicatario no podrá facturar los puestos de trabajo.

#### 4.1.3. REQUERIMIENTOS DE INICIO DE CONTRATO

Los requerimientos de inicio del contrato tienen tres (3) componentes categorizados en actividades de: Entrega, Pre operativo y Empalme.

En los Requerimientos de Inicio de Contrato (entrega, preoperativos y empalme), contenidos en el **FORMULARIO 3. PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN** (Excel), se plantean las actividades mínimas requeridas para el inicio de la operación contratada.

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

En este sentido, el Proponente Adjudicatario destinará sus recursos, personal, experiencia y todos los costos directos e indirectos, para la adecuación, montaje, pruebas, implementación y puesta en marcha que permita la prestación de la totalidad de los servicios contratados, de acuerdo con lo mínimo establecido en el Anexo Plan de Inicio de Operación.

El Proponente deberá presentar su Plan de Inicio de Operación (entrega, preoperativos y empalme), al momento de la presentación de la propuesta. Las actividades de este Plan de Inicio de Operación, se iniciarán una vez finalizada la etapa de legalización del contrato. Estas actividades serán asumidas a todo costo por el Contratista actual y el nuevo operador.

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

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

Dentro de las actividades que se deben considerar en el empalme, el Proponente debe realizar la sincronización adecuada y asegurar la interacción con la nueva estructura de la página web.

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

#### 4.1.4. TALENTO HUMANO

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

##### 4.1.4.1. Perfiles del Personal

Los Proponentes en su propuesta deberán presentar el modelo de selección de personal, para dar cumplimiento a los perfiles requeridos para cada uno de los canales de atención; en él se debe incluir el descriptivo de aplicación de pruebas técnicas y psicotécnicas, entrevistas, verificación de referencias, validación de documentos, visita domiciliaria especialmente para los profesionales de Grandes Clientes y las personas del canal presencial.

Los Proponentes para presentar la propuesta, deberán tener en cuenta para cada uno de los canales los perfiles, conocimientos y requisitos que se detallan en el siguiente cuadro; además será un mínimo exigible que cada asesor tenga experiencia en operaciones de atención al cliente.

Canales	PERFIL	EXPERIENCIA
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.

Todo el personal que se asigne a la operación de ICETEX debe estar en capacidad de realizar análisis de datos e identificación de la causa raíz de cada requerimiento para procesos de mejoramiento continuo de la operación.

Para la Entidad es primordial que cada una de las personas que se vinculen tengan las siguientes destrezas y habilidades:

- Aptitud de servicio.
- Excelente manejo de relaciones interpersonales.
- Habilidad para negociación.
- Disciplina.
- Organización.
- Capacidad para seguimiento de instrucciones.
- Disposición para el trabajo bajo presión.
- Habilidades de digitación.
- Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail).
- Habilidades de consulta en Internet.
- Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.

El Proponente Adjudicatario, deberá presentar durante toda la ejecución del contrato la evidencia de los requisitos académicos, de experiencia y el resultado de los procesos de selección que realice; de igual forma, para la vinculación del personal deberá contar con la aprobación de ICETEX.

Así mismo, los Proponentes deberán prever el equipo humano operativo-administrativo-directivo de staff propio del Proponente, que requiera el proyecto para su pertinente desempeño y relacionarlo en su propuesta.

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

El Proponente Adjudicatario incorporará al proyecto bajo su responsabilidad, el número de personas que estime necesarios para el cumplimiento del objeto del Proceso de Selección Pública.

#### 4.1.4.2. Estructura por Asesor:

Teniendo en cuenta las proyecciones de atención de usuarios y el dimensionamiento mínimo exigido en los canales, para el desarrollo de la operación, los Proponentes en su propuesta deberán dimensionar el equipo humano operativo-administrativo-directivo de staff propio del Proponente y proyectarlo al plazo de la ejecución del contrato. En este sentido, la operación requiere personal idóneo, que asegure el desarrollo de la operación a partir de los perfiles académicos y de su experiencia laboral.

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

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

- Máximo 50 asesores por formador.
- Máximo 50 asesores por monitor de calidad.
- Máximo 200 agentes por responsable de la gerencia del proyecto.

Para cada uno de los canales de atención (Contact Center y PBX, Personalizada, Virtual y Escrita y Grandes Clientes) se exige un coordinador, el cual tendrá entre sus funciones el direccionamiento de su canal o canales, el análisis de causa raíz para identificar el origen de la dificultades que se presenten, elaboración y presentación de informes y propuestas de mejoramiento continuo que propendan por una operación de calidad.

En cada canal de atención debe ser de estricto cumplimiento el indicador fijado (Máximo de asesores para cada persona del staff). Se realizarán por parte de la supervisión del contrato, auditorías mensuales sobre el cumplimiento del mismo.

El personal staff requerido para el apoyo de la operación deberá cumplir los perfiles, conocimientos y requisitos que se detallan en el siguiente cuadro:

Canales	PERFIL	EXPERIENCIA
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.

#### 4.1.4.3. Rotación y Ausentismo

El Proponente Adjudicatario debe medir y gestionar la rotación y el ausentismo de los asesores en cada canal de atención. Su periodicidad de medición será mensual aunque se deben ejecutar de manera diaria, planes de acción que garanticen que estos indicadores no afecten el objetivo propuesto para el normal desenvolvimiento del servicio. El Proponente Adjudicatario deberá presentar un plan de retención con el fin de disminuir la rotación de personal que se genere al interior de cada canal, este plan deberá ser entregado al momento de presentar a ICETEX el personal seleccionado.

#### 4.1.4.4. Dotación

El Proponente Adjudicatario deberá dotar a sus asesores y/o agentes de uniformes así:

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

#### 4.1.4.5. Plan de Contingencias y/o Novedades de Personal del Proponente Adjudicatario.

El Proponente Adjudicatario deberá garantizar el cubrimiento y cumplimiento de la prestación del servicio contratado a través de todos los canales de servicio a nivel nacional por parte de sus empleados. Para tal propósito deberán presentar un plan de contingencias indicando los tiempos de respuesta, como mínimo, en los siguientes eventos:

- Incapacidades del personal.
- Licencias de maternidad.
- Permisos temporales.
- Ausencias temporales y/o definitivas.

- Licencias no remuneradas.
- Abandonos.

Estas contingencias y/o novedades de personal deben ser cubiertas en el menor tiempo posible, para ello el Proponente Adjudicatario podrá destinar personal adicional y/o back up, sin cargo adicional para Entidad.

El Proponente Adjudicatario deberá presentar dentro del plan de contingencia y/o novedades de personal, un acápite exclusivo para la atención de las contingencias y/o novedades que se presenten en las sedes a nivel nacional donde solo este asignado un asesor para la atención del canal de atención Personalizada.

#### **4.1.4.6. Otros Requerimientos**

El Proponente Adjudicatario debe realizar actividades de bienestar colectivo a través de programas de incentivos asociado a los resultados de productividad y calidad de la operación, de manera lúdica y competitiva desarrolladas a lo largo del año y con temáticas diferentes por semestre para todo el personal de la operación en los canales de atención. Estas actividades deben estar ligadas al aprendizaje y mejoramiento del servicio al cliente, generando trabajo en equipo y cumplimiento de los indicadores de servicio; no obstante, las actividades deben ser concertadas e informadas oportunamente a la supervisión.

El Proponente adjudicatario deberá disponer de un rubro presupuestal, el cual será destinado al desarrollo de las actividades anteriormente mencionadas.

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

Este plan debe incluir como mínimo los siguientes objetivos:

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

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

- Planes de Medicina Preventiva y del Trabajo.
- Planes de Higiene Laboral.
- Planes de Seguridad Laboral.
- Comité Paritario de Salud Ocupacional.
- Y los demás definidos por la Ley, en materia laboral y seguridad social.

El Proponente Adjudicatario debe presentar el personal seleccionado para el desarrollo del contrato y los respectivos soportes que avalen los perfiles solicitados, como mínimo con una anterioridad de treinta (30) días hábiles antes de la fecha de inicio del contrato; así mismo, la contratación del personal debe contar con el aval de la supervisión del contrato.

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

El Proponente Adjudicatario deberá dar cumplimiento a los Indicadores Generales correspondientes a operación de acuerdo con el Anexo Indicadores de Gestión.

#### 4.1.5. CAPACITACIÓN

El Proponente Adjudicatario deberá presentar el plan de capacitación para la etapa preoperativa y para la ejecución del contrato en la que se indique la metodología y herramientas de formación para el desarrollo de las mismas, indicando la frecuencia, la intensidad y la forma (presencial y/o remoto) que se utilizará; en todo caso se debe garantizar la capacitación a nivel nacional de forma presencial para competencias blandas o de productos o procesos que requiera profundización de la información; en el plan de capacitación se debe indicar el procedimiento que el Proponente utilizará para las capacitaciones presenciales a nivel nacional y aquellas que realice de manera remota con una herramienta de E-learning, así mismo debe contar con un sistema de noticias diarias en la que se publiquen cambios a procesos o productos, o refuerzos en puntos vitales de la operación de ICETEX para la comunidad académica o estudiantil.

##### 4.1.5.1. En la Etapa Preoperativa

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

- Inducción: presentación institucional del Proponente Adjudicatario, beneficios y derechos de los agentes y/o asesores. Presentación institucional de ICETEX, objetivos del contrato, plan estratégico de la Entidad, código de ética y conducta, código de buen gobierno, atención de personas en condiciones especiales, protocolos de atención especial para sedes que no son accesibles, todos los temas del portafolio de servicios (productos, normatividad, procedimientos, herramientas de apoyo y competencias blandas) que se requiera para dar inicio al nuevo contrato, misión, visión y valores corporativos de ICETEX.
- Operación: el Proponente Adjudicatario deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:
  - Logística: adecuación física (lugar y refrigerios) de las instalaciones donde se desarrollará el plan de capacitación.
  - Tecnológica: habilitar software y hardware necesario para la práctica en los temas a capacitar.
  - Asistencia: asegurar que los agentes y/o asesores cumplan con los tiempos y actividades del plan de capacitación programado. Mínimo el 95% del personal citado debe asegurarse dentro de la capacitación.
  - Material de capacitación: el Proponente Adjudicatario deberá recopilar y estandarizar todo el material de memorias del plan de capacitación en medio físico y magnético.
  - Evaluación: ICETEX al finalizar la etapa de inducción y capacitación evaluará los conocimientos adquiridos por parte de los agentes y/o asesores, certificando el 95% del cumplimiento de nivel de servicio exigido.
- Entrenamiento: el Proponente Adjudicatario desarrollará conjuntamente con el actual contratista de atención al usuario, un plan de acompañamiento donde los agentes y/o asesores entrantes verifiquen la forma de ejecutar la operación a través de los canales de servicio a nivel nacional.

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

Proponente Adjudicatario su conocimiento sobre el portafolio de servicios de la Entidad, igualmente permitirá el acceso supervisado a los aplicativos a que hubiere lugar.

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

Para desarrollo de las actividades preoperativas se dispone de un cronograma, las fechas serán definidas en conjunto entre ICETEX y el Proponente Adjudicatario, de forma que se asegure el inicio de la operación.

#### **4.1.5.2. En la Etapa de Ejecución del Contrato**

El Proponente Adjudicatario deberá desarrollar y presentar al momento de la suscripción del acta de inicio, el plan de capacitación que se debe ejecutar cada año, descrito con periodicidad mensual, en lo referente a la re inducción y capacitación sobre nuevos productos y servicios teniendo en cuenta productos, normatividad, procedimientos, herramientas de apoyo y competencias blandas.

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

De acuerdo con lo estipulado en la Ley 1346 de 2009, por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", el Proponente Adjudicatario deberá capacitar al personal vinculado al contrato, en temas relacionados con la atención de personas en condiciones especiales, garantizando como mínimo la interpretación y respuesta de sus requerimientos; así mismo, deberá capacitar al personal sobre la normatividad del sector público.

El Proponente Adjudicatario organizará y gestionará la formación de su recurso humano de manera que garantice en cualquier momento la adecuada prestación cualitativa y cuantitativa del servicio.

El Proponente Adjudicatario adecuará los mecanismos de evaluación tendientes a la verificación de los conocimientos adquiridos por parte de los agentes y/o asesores, con el fin de detectar las oportunidades de mejora, de igual forma ICETEX realizara de forma trimestral una evaluación de los temas vistos con el fin de garantizar el conocimiento de cada uno de los asesores que prestan el servicio y certificar las competencias.

Los niveles mínimos requeridos en la capacitación y actualización de los asesores y/o agentes se detallan en el Anexo Indicadores de Gestión correspondientes a capacitación.

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

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

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

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

#### **4.1.5.3. Capacitación Inicial**

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

Para la contratación final del candidato, este ha debido participar en un proceso de capacitación inicial mínimo de 15 días, según el canal de atención al que ingresa y la intensidad horaria donde 10 días serán teóricos y 5 de plan canguro (práctica junto con un asesor experto en operación).

Para su aprobación, se debe contar con el visto bueno de la oficina comercial y de mercadeo de ICETEX, luego de obtener una nota mínima del 95% en el proceso de formación.

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

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

#### **4.1.5.4. Capacitación Continua**

La capacitación continua se realizará en todos los canales de atención a cargo de Proponente Adjudicatario. Se llevara a cabo a través de cuatro capacitaciones mensuales y los temas serán concertados con ICETEX. Estas capacitaciones serán evaluadas y sus notas finales serán las que se tendrán en cuenta para el cumplimiento del objetivo del nivel de conocimiento individual. Las evaluaciones de cada una de las capacitaciones deben ser sistematizadas y de preferencia en el mismo sistema de capacitación E-learning.

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

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

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

Los asesores que sean trasladados de un canal de atención a otro por primera vez, deben contar con un refuerzo de conocimiento acerca de los temas específicos que van asumir en el nuevo canal y la duración de esta capacitación debe ser de mínimo dos (2) días.

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

El Proponente Adjudicatario destinara a un formador exclusivo para las territoriales, con el fin de capacitar al personal de las ciudades diferentes a Bogotá DC de forma presencial.

#### **4.1.5.5. Capacitación E-Learning**

El Proponente debe brindar módulos de capacitación a los asesores de servicio y a los coordinadores de las Instituciones de Educación Superior, a través de una plataforma virtual (E-



learning), la cual es una forma de aprendizaje basada en las tecnologías de la información mediante el uso de las TIC's (Tecnologías de la Información y de la Comunicación); con lo cual, facilitará crear y distribuir contenidos educativos sin limitaciones de tiempo o espacio.

El sistema E learning tendrá un módulo especial para la capacitación de los Coordinadores de las I.E.S. esta estrategia se realizará de manera conjunta con la Oficina Comercial y de Mercadeo; así mismo, en este sistema se debe implementar un protocolo especial para el proceso de capacitación de Grandes Clientes.

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

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

- Debe posibilitar el acceso remoto; es decir, tanto el instructor como el alumno deben poder acceder remotamente al curso desde cualquier lugar y en cualquier momento con conexión a Internet.
- Debe utilizar un navegador; los usuarios acceden de esta manera a la información a través de navegadores existentes en el mercado.
- Debe ser multiplataforma; esto es, debe utilizar estándares que puedan ser visualizados desde cualquier dispositivo móvil y /o equipo de cómputo, este es un aspecto clave tanto en relación al acceso de un mayor número de alumnos como a la adaptabilidad de futuros desarrollos.
- Presentar un acceso restringido; se debe asignar a cada integrante del curso su propia contraseña.
- Debe tener interfaz gráfica; lo que implica la integración de diferentes elementos multimedia como texto, gráficos, vídeo, sonidos, animaciones, etc.
- La información debe estar en permanente actualización.
- La información debe tener presentación en formato multimedia (gráficos, audio, vídeo y animaciones) tanto en transferencia de archivos como en tiempo real.
- La información debe estructurarse en formato hipertextual; de esta manera la información aparece estructurada a través de vínculos asociativos que enlazan diferentes documentos.

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

Así mismo, el modelo será monitoreado, controlado y seguido por la supervisión; asegurando que todos los pasos sean evaluados por ICETEX.

#### **4.1.5.6. Formación**

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

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

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

#### **4.1.5.7. Evaluaciones**

Las evaluaciones son valoraciones de los conocimientos actuales del asesor que deben ser presentadas después de cada capacitación en la plataforma de E-Learning.

También serán aplicadas en refuerzos de temas y se desarrollarán en el aplicativo propio del Proponente Adjudicatario. Los informes y conclusiones de los resultados de las evaluaciones, estos deben ser entregados a la supervisión del contrato y serán utilizados para la validación de la facturación mensual por canal, de acuerdo con el Anexo Indicadores de Gestión.

Cuando la nota de las evaluaciones de las capacitaciones estén por debajo del objetivo, 95%, se deberá presentar recuperación que garantice el correcto aprendizaje del tema y para la nota final por asesor se promediarán las notas obtenidas en las evaluaciones, es de anotar que el asesor en tres meses consecutivos presente notas por debajo de 95% debe ser retirado de la operación.

#### **4.1.6. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

##### **4.1.6.1. Calidad del Servicio**

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

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

##### **4.1.6.2. Procedimientos**

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

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

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

##### **4.1.6.3. Monitoreo**

Se define como monitoreo del proceso a la calificación obtenida resultante de los seguimientos realizados por parte de los profesionales de la Oficina Comercial y de Mercadeo bien sea en las instalaciones del Proponente Adjudicatario como en las propias o de los monitores de calidad que él mismo realice.

Esto permite al Proponente Adjudicatario conocer la calidad emitida por el asesor garantizando la información completa y correcta al igual que la satisfacción del cliente.

Dichos monitoreos se realizarán con base en los parámetros descritos en este aparte y su resultado será la suma del conjunto de parámetros establecidos por el Proponente Adjudicatario y aprobados por ICETEX.

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

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

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

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

Esta gestión se medirá con el indicador de cumplimiento de monitoreos; el Proponente Adjudicatario garantizará que los monitoreos válidos son los realizados por monitores de calidad oficiales de la operación.

Los monitores de calidad son exclusivos para desempeñar funciones de calidad, una de sus responsabilidades es la de mantenerse capacitados, por esta razón asisten a todas las capacitaciones programadas.

Para la operación de ICETEX, la cantidad de monitores de calidad requeridos se encuentra en una relación de 1 por cada 50 asesores de servicio. El número de monitores requeridos se modificará proporcionalmente al crecimiento o decrecimiento de la operación.

Los monitores y la cantidad de monitores se programan de acuerdo a los turnos de trabajo de la operación y al horario de cada canal de atención.

#### **4.1.6.4. Aspectos de Seguimiento de Calidad (Formatos de Monitoreo)**

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

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

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

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

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

#### 4.1.6.5. Calificación Mínima

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

Niveles de calidad canales de Atención Contact Center, PBX, Virtual, Personalizado, Escrita y Grandes Clientes.	
Permanencia en la operación	Objetivo de calificación
Personal <2 meses	≥ 85%
Personal > 2 meses	≥ 95%

#### 4.1.6.6. Retroalimentación de Monitoreos de Calidad

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

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

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

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

#### 4.1.6.7. Acciones de Retroalimentación de Control de Calidad

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

- El asesor cerró la transacción final de forma injustificada. (Cortó, colgó, o dejo de atender una llamada, cerró una solicitud en blanco, etc.).
- El asesor es involucrado en una situación ilegal o de fraude comprobada. (Ejemplo; ingresa información falsa en el sistema).
- El asesor utiliza lenguaje no adecuado con el usuario final. (Agredir verbalmente).

En los casos que presente errores recurrentes, o no demuestre una tendencia a la mejora, se debe efectuar el plan de retiro, por parte de sus jefes inmediatos (coordinador y responsable de centro).

Recurrente y no demostrar una mejora es:

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

#### 4.1.6.8. Talleres de Retroalimentación

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

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

#### 4.1.6.9. Tipos de Monitoreo

- Monitoreo en línea: en esta modalidad, el monitor de calidad, realiza el monitoreo escuchando la conversación y visualizando la pantalla en tiempo real desde una ubicación diferente a las estaciones de trabajo.
- Monitoreo de grabación de llamadas: mediante este método, el sistema graba los canales de atención, para posteriormente evaluar el rendimiento de los asesores.
- Monitoreo al lado: se realiza de manera presencial al lado del asesor, con el fin de escuchar la misma llamada mientras el analista atiende la transacción y así verificar el correcto uso de los aplicativos y la actitud del consultor. El objetivo de éste tipo de monitoreo es de evaluación y de retroalimentación inmediata.
- Monitoreo de transacciones:
  - Se deben monitorear todos los tipos de transacciones.
  - Cumplir con las políticas de evaluación en la precisión de satisfacción establecida en los formatos de monitoreo de cada canal de atención.
  - El objetivo de muestras por asesores y por canales se debe cumplir mensualmente.
  - Asegurar que los monitoreos contemplen las modalidades de en línea, con grabación y al lado.
  - Asegurar que la muestra de monitoreo sea apropiada al tipo y al volumen de las transacciones. Las muestras deben ser representativas al proceso.
  - Consolidar y analizar continuamente los resultados de los monitoreos para identificar y corregir problemas a nivel de procesos que impacten los de desempeño individual del personal que procesa transacciones.
  - Los formadores y/o ICETEX, capacitarán a los coordinadores y monitores sobre el proceso y el portafolio de productos.
  - El Proponente Adjudicatario, deberá asegurar que todos los puntajes del monitoreo de transacciones sean consistentes con el resultado de encuestas de satisfacción.

En este sentido, el Proponente Adjudicatario deberá implementar las siguientes herramientas de grabación y monitoreo:



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

#### **4.1.6.10. Frecuencia de Monitoreo**

- Frecuencia Convencional: los asesores deben ser monitoreados mínimo 3 veces al mes, combinando las modalidades de remoto y al lado.
- Frecuencia Especial (casos especiales): los asesores deben ser monitoreados mínimo 4 veces al mes, combinando las modalidades de remoto y al lado. Esta frecuencia se utilizara para asesores con menos de 2 meses en la operación o asesores que presentan bajo desempeño en sus calificaciones.

#### **4.1.6.11. Informes de Monitoreo**

Los informes de monitoreo deben ser enviados por el Proponente Adjudicatario a ICETEX de manera quincenal y consolidado mensual. Deben contener las notas por asesor, el promedio por asesor, las notas por grupo, por canal de atención, el promedio grupal, la variación por asesor y por promedio grupo frente al objetivo propuesto del 95%. Además deben tener la frecuencia de monitoreo realizado a cada asesor, el tipo de monitoreo, los planes de mejora aplicados de manera general e individual, las retroalimentaciones y el resultado de las calibraciones.

#### **4.1.6.12. Calibraciones**

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

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

En la calibración se evalúan los siguientes ítems:

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

- Reproducibilidad: la variación en la medición de las personas que evalúan la misma transacción, utilizando el mismo formulario de monitoreo y los mismos atributos evaluables.

#### **4.1.6.13. Seguimiento y Control de Calidad**

Periódicamente se deberán realizar reuniones entre el Proponente Adjudicatario e ICETEX para tratar aspectos relacionados con:

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

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

#### **4.1.6.14. Encuesta de Satisfacción**

Las encuestas constituyen una manera precisa de obtener información acerca de cómo la Entidad ha logrado satisfacer las necesidades y expectativas del usuario final.

Para ello, el Proponente Adjudicatario debe diseñar un sistema de información para asegurar la medición de la satisfacción de la población atendida en todos los canales de atención, el cual debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- Las encuestas para cada uno de los canales podrán tener un máximo de 5 preguntas, las cuales serán acordadas y podrán ser modificadas entre el Proponente Adjudicatario e ICETEX durante la ejecución del contrato.
- Para los canales de atención Personalizada, Contact Center y el Sistema de Atención Virtual, el Proponente Adjudicatario a través de sus controles de calidad, debe garantizar que la totalidad de los usuarios tengan y conozcan la opción de evaluar la atención prestada; sin embargo, debe ser opción del beneficiario calificar o no la encuesta.
- Para los canales de atención Escrita y PBX, la encuesta se aplicará outbound y como mínimo se deben garantizar por mes muestras representativas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% asumiendo máxima varianza.
- El sistema de información deberá capturar las respuestas a las encuestas de manera inmediata y este deberá permitir que funcionarios designados por ICETEX puedan generar reportes de las encuestas directamente desde el sistema.
- El informe final se deberá presentar mensualmente y debe incluir los datos de contacto de la totalidad de personas encuestadas, sus respuestas detalladas, la tabulación de las encuestas, grabaciones de encuestas outbound y el consolidado con las mediciones anteriores, así mismo presentar propuestas de mejoramiento a los resultados de las mediciones ya sea para corregir deficiencias en el servicio o para fortalecer lo que se está haciendo bien.
- Después de cada evaluación se le debe enviar un correo electrónico a las personas encuestadas en los diferentes canales, agradeciendo su colaboración en la evaluación; y de manera periódica en la medida que hayan procesos de mejoramiento producto de las encuestas un boletín a través de correo electrónico en donde se informe las actividades que viene desarrollando la entidad para optimizar el servicio y sus resultados, en un sentido de agradecimiento por ser parte del proceso de evaluación, la periodicidad del envío de boletines se define en la medida que hayan proyectos funcionando y con resultados positivos.

Técnicas de recolección:

Canal de atención	Técnica de recolección
Personalizada	Presencial: aplicación inmediata una vez finalizada la atención mediante terminales o puntos de calificación que deberán ser suministrados por el Proponente Adjudicatario y asociado al sistema automático de turnos para la totalidad de puestos del canal de atención Personalizada y una terminal para salas de charlas. Debe ser posible la identificación de los usuarios que calificaron el servicio con el fin de realizar validaciones sobre la realización de la encuesta.
Contact Center e IVR	Telefónica: una vez finalizada la atención y manifestado el interés de responder la encuesta por parte del usuario, la llamada será remitida hacia la aplicación de la encuesta.
Sistema de Atención Virtual	Virtual: en la respuesta otorgada se deberá enviar de manera visible el enlace de acceso a la encuesta de satisfacción.
Escrita	Telefónica: aplicación mediante sistema de marcación outbound para las atenciones que recibieron respuesta en un lapso de tiempo no superior a 15 días previos.
PBX	Telefónica: aplicación mediante sistema de marcación outbound para las atenciones realizadas en un lapso de tiempo no superior a 15 días previos.
Grandes Clientes	Telefónica: aplicación mediante sistema de marcación outbound para las atenciones realizadas en un lapso de tiempo no superior a 15 días previos

En caso de no poder cumplir con las muestras establecidas mediante las técnicas de recolección mencionadas anteriormente, será posible emplear otras técnicas de recolección siempre y cuando estas sean presentadas previamente a la supervisión del contrato para la aprobación o ajuste de los mismos.

Todos los resultados de las encuestas de satisfacción deben ser sistematizados.

El Proponente Adjudicatario debe implementar planes de acción y mejoramiento tanto preventivos como correctivos para identificar y resolver la causa raíz de los resultados obtenidos en la medición y operación.

#### 4.1.7. INDICADORES DE CALIDAD

Los niveles mínimos requeridos de calidad para la operación en general y de cada canal se detallan en el Anexo Indicadores de Gestión.

#### 4.1.8. TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO

El Proponente Adjudicatario deberá tipificar cada atención de acuerdo con el criterio de tipificación y el modelo de atención planteado para clientes titulares de crédito y potenciales; la tabla de tipificaciones se entregará al Proponente Adjudicatario una vez se inicie la etapa de preoperativos.

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

Así mismo, este proceso se deberá sistematizar con indicadores de cumplimiento en 1º, 2º y 3er nivel

#### 4.1.9. GESTIÓN DOCUMENTAL

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

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

Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe garantizar que toda comunicación escrita que ingrese y salga de la Entidad debe registrarse en el sistema Mercurio a nivel nacional.

El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) deberá contar con interacción con el Sistema Documental Mercurio.

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

#### 4.1.10. NIVELES DE SERVICIO EXIGIDOS

El Proponente Adjudicatario deberá cumplir con los niveles de servicios exigidos por ICETEX, por cada uno de los canales, según se establece en el Anexo Indicadores de Gestión.

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

ICETEX decidirá si la supervisión del contrato será interna o externa de acuerdo con sus necesidades; en todo caso el Proponente Adjudicatario deberá sistematizar el cálculo de los indicadores, para que estos se puedan consultar en cualquier momento por la supervisión del contrato.

En este sentido, el Proponente Adjudicatario debe diseñar un módulo de información que cuente con un Dash Board (reporte de estadísticas e indicadores gráficos) en el que se actualicen las estadísticas en tiempo real y sirva de consulta para la supervisión en el control de los indicadores, niveles de servicio, estadísticas, datos facturables e informes de operación por cada canal en forma diaria.

Este Dash Board (reporte de estadísticas e indicadores gráficos) deberá generar reportes consolidados diarios de la operación para la gestión de riesgos y continuidad de la operación.

Cuando el Proponente Adjudicatario no cumpla el nivel de servicio requerido (80-20) para el canal de atención Contact Center, en cinco días del mes, sin justificación a excepción de caídas tecnológicas atribuibles a la Entidad, también se aplicara el reconocimiento a favor de ICETEX por no logro del 1% del canal; lo anterior, con el ánimo de garantizar una prestación del servicio constante y no en cifras acumuladas.

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

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

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

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

##### 4.1.10.1. Resumen de Indicadores

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*

CANALES DE ATENCIÓN A LOS QUE APLICA EL INDICADOR							
No	NOMBRE	CONTACT CENTER	PERSONALIZADA	ESCRITA	VIRTUAL	PBX	GRANDES CLIENTES
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).

#### 4.1.11. ESTADÍSTICAS DE OPERACIÓN

El Proponente Adjudicatario deberá desarrollar en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) un informe con las estadísticas de la operación; este debe ser un Dash Board (reporte de estadísticas e indicadores gráficos) donde se pueda visualizar de forma sencilla la información en tiempo real y que pueda ser consultado en cualquier lugar por parte del equipo de supervisión o quienes autorice ICETEX.

Las estadísticas de la operación requeridas se encuentran en el **ANEXO No. 3. ESTADÍSTICAS MÍNIMAS DE OPERACIÓN**.

Dado que el proceso de atención al cliente es dinámico, las estadísticas relacionadas en Anexo Estadísticas de Operación pueden ser modificadas (reducidas o ampliadas) de acuerdo con las necesidades de la operación, previo concepto favorable de la Entidad.

#### 4.1.12. INFORMES SOBRE LA OPERACIÓN

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

Los informes harán parte integral para el pago de la facturación mensual, previa su respectiva verificación, análisis y aprobación por parte del supervisor del contrato.

En ellos el Proponente Adjudicatario deberá tener en cuenta los niveles de servicios exigidos y las estadísticas de operación; así mismo, deberá realizar el análisis del comportamiento de los indicadores y estadísticas explicando los motivos de crecimiento o decrecimiento.

Los informes requeridos se encuentran en el Anexo Informes de Operación.

Dado que el proceso de atención al cliente es dinámico, las estadísticas relacionadas en Anexo Informes de Operación pueden ser modificados (reducidos o ampliados) de acuerdo con las necesidades de la operación, previo concepto favorable de la Entidad.

#### 4.1.13. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Proponente Adjudicatario deberá presentar en los preoperativos su propio plan de calidad que debe contener un esquema funcional que identifique la propuesta de la organización en el proyecto objeto de contratación. Este documento debe incluir como mínimo los elementos descritos en el capítulo de Requerimientos y Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio. Sin embargo el proveedor puede complementar el proceso, con elementos que agreguen valor al modelo de servicio.



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

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

#### **4.1.14. ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2018**

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

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

- Proceso de migración de la información total del servicio a través de todos los canales a la base de datos ya sea de la Entidad o del nuevo contratista.
- Entrega de las bases de datos mensuales de cada canal, con los campos requeridos mínimos.
- Entrega de las grabaciones de las llamadas correspondientes a cada uno de los meses del contrato en el formato requerido.
- Histórico de niveles de servicio y estadísticas de la operación.
- Entrega de los backups de las bases de datos, del servicio prestado con sus respectivos históricos, según se establece en el capítulo de Requerimientos y Especificaciones Tecnológicas.
- Proceso de entrega o remplazo de hardware y software utilizado que eventualmente hayan sido entregados por ICETEX al contratista para su operación.
- Entrega de infraestructura tecnológica.
- Entrega de informes y estadísticas del Sistema de Gestión de Turnos.
- Entrega de hardware de operación
- Entrega de software propio de ICETEX.
- Entrega de listado de perfiles y claves.
- Informe de estado de actualización de Parches de Seguridad, Antivirus al cierre del contrato.
- Entrega de líneas telefónicas.
- Entrega de operación sistema virtual Web cliente individual y Grandes Clientes.
- Proceso de empalme con el nuevo outsourcing que incluye aspectos tecnológicos, operativos y logísticos.
- Inventario de entrega de las sedes, instalaciones físicas y mobiliario.
- Entrega de la operación correspondiente a la gestión documental.
- Entrega de la operación de procesos de Archivo a nivel nacional.
- Entrega de la operación de procesos de Correspondencia a nivel nacional.
- Informes finales y de cierre de la operación.
- Históricos de calificaciones de calidad del personal.
- Plan de empalme con el nuevo outsourcing.
- Cualquier otra solicitud que ICETEX requiera y que se genere durante la operación y ejecución del contrato.

Todos los costos generados y requeridos para la entrega de la operación deben ser asumidos por el contratista.

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

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

## 4.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TECNOLÓGICAS

El Proponente debe tener en cuenta al elaborar y presentar la propuesta, la normatividad aplicable en especial la Circular Externa 042 de 2012 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia que señala los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes titulares de crédito y potenciales.

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

De acuerdo con los requerimientos para la prestación del servicio y dependiendo del canal, estos se pueden prestar en las instalaciones del Proponente Adjudicatario o en las instalaciones de ICETEX; sin embargo, para todos los canales el Proponente debe cumplir los requerimientos y ofrecer la infraestructura tecnológica necesaria para cumplir los acuerdos de niveles de servicio; por lo tanto, los requerimientos que se presentan a continuación se deben entender como requisitos mínimos.

### 4.2.1. APORTES TECNOLÓGICOS A CARGO DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO

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

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

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

El Proponente Adjudicatario deberá proveer para su comunicación con ICETEX un canal dedicado con un ancho de banda mínimo de 4 Mbps con inscripción por hardware el cual pueda ser fácil y rápidamente ampliable según la demanda de la operación.

Con respecto de los servicios que se deben prestar en las instalaciones de ICETEX, la Entidad suministrará todos los elementos de cableado estructurado, red eléctrica y acceso LAN. Adicionalmente ICETEX cuenta con canales WAN entre Bogotá y los 27 puntos de atención restantes a nivel nacional.

En caso de presentarse problemas de conectividad o en la infraestructura del Proponente Adjudicatario que forma parte del servicio, la mesa de ayuda del Proponente Adjudicatario será la responsable de solucionarlo; para ello, tendrá como tiempo máximo en Bogotá 1 hora, en las

ciudades principales Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín 2 horas y en las 23 ciudades restantes 4 horas máximo, con la posibilidad de acceso remoto brindado por ICETEX.

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

El Proponente Adjudicatario deberá cumplir como mínimo con el 98% de los casos solucionados en el tiempo de respuesta definido según la escala presentada por ciudades; estos tiempos de respuesta son aplicables a inconvenientes o fallas técnicas en la infraestructura o software proveído por el Proponente Adjudicatario.

El Proponente deberá incluir dentro de su oferta sin costo alguno para la Entidad, diferentes aplicaciones de apoyo a la operación como valor agregado para el mejor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas que apoyen la operación, en este sentido los Proponentes deben disponer de:

- Servicios o aplicativos que estén compuestos por diferentes módulos (Novedades, Biblioteca, Pretorno y Evaluación del Pretorno, Capacitaciones, Módulo de Monitoreos, Módulo de Contingencias Módulo de Indicadores, de Sugerencias) que cubran diferentes objetivos de apoyo a la operación en procesos de seguimiento y retroalimentación para los asesores de los diferentes canales de servicio requeridos, Supervisores de operación, jefes o Directores de Operación.
- De igual manera contar con herramientas Web que permitan el control y administración del recurso humano de toda la organización; permitiendo a las diferentes áreas del proveedor contar con información unificada del personal apoyando procesos de contratación, capacitación, control de ausentismos y tiempos de trabajo.
- Para ICETEX es importante centralizar el proceso de evaluación de desempeño de cada uno de los Asesores de la operación permitiendo de esta forma retroalimentar en línea las fortalezas y las oportunidades de mejora, para elaborar planes de acción a nivel personal y grupal, con lo cual se estaría logrando un mejor clima y sentido de pertenencia y por supuesto un cumplimiento a los objetivos estratégicos de los diferentes canales de servicio que involucren personal.

#### **4.2.2. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES DEL SOFTWARE**

Existen tres tipos de aplicativos involucrados en el proyecto:

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

#### **4.2.3. SOFTWARE PROPIO DE ICETEX**

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

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

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

Los operadores tendrán acceso a los aplicativos con las restricciones de seguridad correspondientes a cada caso y de acuerdo con el canal de servicio.

El Proponente deberá tener en cuenta la interacción de las aplicaciones de ICETEX con las suyas y terceros; en este sentido, el Proponente debe desarrollar las integraciones requeridas con los software de terceros y los propios de ICETEX, sin que esto genere costos para ICETEX y por ende debe adaptar dichos desarrollos de integración con los existentes vigentes en Icetex o en su defecto desarrollar completamente dichas integraciones:

INTERACCIONES	
Sistema de Información 1	Sistema de Información 2
Mercurio	CRM
IVR	Crédito y Cobranza
CRM	Crédito y Cobranza

  

FIRMA DESARROLLADORA DE SOFTWARE	
Sistema Documental Mercurio	Servisoft
Crédito y Cobranza	Fábrica de Software contratada por ICETEX

Interacción Mercurio – CRM: en esta interacción como mínimo se requiere que las radicaciones y sus anexos, las interrupciones y sus anexos, las respuestas finales y sus anexos así como los casos de devolución de correspondencia y sus soportes, y todos los documentos digitalizados que se incorporen en Mercurio, se vean reflejados en el sistema de información del Proponente Adjudicatario (CRM), igualmente cualquier documento, anexo, comentario y respuesta que se agregue durante la operación en cualquiera de los pasos debe visualizarse en los dos sistemas; así mismo, el work flow configurado en Mercurio para los tiempos de respuesta y escalonamientos debe permitir la traza en cualquiera de los dos sistemas y otros requerimientos que sean exigidos y/o necesarios para el correcto desarrollo de la operación de atención al cliente.

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

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

Los desarrollos de las interacciones solicitadas deberán ser entregados y puestos en marcha, como máximo dos semanas anteriores al inicio de la operación. Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe allegar el día de la suscripción del contrato una carta de compromiso de entrega de estos desarrollos en los plazos y condiciones establecidos.

El diseño y desarrollo de estas interacciones se realizará cumpliendo las líneas metodológicas establecidas por ICETEX, garantizando el cumplimiento de las políticas de desarrollo de software y seguridad de la información, surtiendo el debido proceso de administración e cambios, y la supervisión del contrato y la Dirección de Tecnología, informaran sobre los parámetros de estas actividades.

Al finalizar la operación los desarrollos de las interacciones (integraciones) realizados para la ejecución del contrato deben ser entregados funcionales. En caso de hacer efectiva la opción de compra, los derechos de autor deben ser transferidos y sin generar costos adicionales para ICETEX. Se requiere que el Proponente certifique la entrega de estos desarrollos al finalizar la operación.

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

La operación de ICETEX contempla que la actualización de los datos de los usuarios se realice directamente sobre el Sistema de Crédito y Cobranza.

#### **4.2.4. SOFTWARE PROPIO DEL PROPONENTE**

Se refiere a toda herramienta, módulo o paquete de tipo software necesario para cumplir los requerimientos mínimos descritos en el presente capítulo y los acuerdos de niveles de servicio, que destinará el Proponente Adjudicatario para el desarrollo de la operación.

El Proponente Adjudicatario debe garantizar que el software desarrollado y/o todo software destinado por su parte para la operación, debe ser compatible con la plataforma tecnológica utilizada por ICETEX; garantizando que los funcionarios designados por la supervisión cuenten con acceso permanente y sin restricción en cualquier equipo de la Entidad, pudiendo realizar consultas, acceder a sistemas de supervisión, informes, monitoreo en línea y todos aquellos solicitados por la supervisión en cualquier momento que sea requerido.

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

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

- Cumplir con los niveles de servicio exigidos y todos los demás incorporados.
- Capturar toda la información de los usuarios y sus respectivos casos de manera ágil y efectiva.
- Identificar puntos de falla del servicio prestado por ICETEX, por medio de un efectivo control del proceso de atención para cada caso.
- Proveer herramientas que permitan implementar mejoras en el servicio al cliente.
- Ofrecer herramientas que permitan obtener información, solicitar servicios y actualizar datos de manera ágil y efectiva.
- Proveer una visión integrada y única de los usuarios y sus respectivos casos, independiente del canal de contacto.
- Generar una base de conocimiento (lecciones aprendidas) que se alimente con la información del día a día de la solución de casos especiales.
- Capturar todos los casos, incluyendo imágenes digitalizadas para todos los canales.

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

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

El proponente adjudicatario deberá acreditar que cuenta con los derechos de uso de dicho software.

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

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



El Proponente Adjudicatario debe garantizar una disponibilidad del 99.95% para el acceso en todos los sistemas de información que ponga a disposición de ICETEX. Las ventanas de mantenimiento sobre sus sistemas de información solo podrán ser ejecutadas en horario fuera de operación.

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

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

#### **4.2.5. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM)**

ICETEX en la atención de todos los canales, requiere un Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), donde se incorpore el histórico de atenciones que la Entidad posee, donde se pueda consultar todas las atenciones asociadas a un número de identificación, donde se pueda realizar la gestión de los casos a partir de la configuración de un workflow que entre sus funcionalidades permita escalar los casos a las áreas misionales y en general que el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) se configure como eje central para todos los canales de atención y como fuente de información para la gestión de la operación.

El Proponente Adjudicatario debe proveer un Sistema de Información y Administración de Clientes (CRM) para ICETEX que permita el registro de todos los contactos diferenciando si es cliente titular de crédito o cliente potencial, el canal de atención, su tipificación, generación de números de identificación y control de casos, trazabilidad de los contactos del usuario con la entidad, manejo de escalonamientos a áreas internas de la entidad para el manejo de Solicitudes, Quejas o Reclamos que requieran una atención en un segundo nivel, la identificación de recurrencias por cliente, la notificación de eventos y la gestión de estados de operación propios del objeto del contrato, entre otros.

El Sistema de Información y Administración de Clientes (CRM) debe disponer un módulo para el registro de los contactos de los clientes potenciales que en las cinco (5) sedes principales tendrán una gestión específica en el modelo de charlas.

Adicionalmente, el Proponente Adjudicatario debe garantizar que su Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) contenga los registros históricos de la operación correspondientes a periodos anteriores, de acuerdo con la estructura de la información entregada por el proveedor anterior y solicitado por ICETEX. El detalle de los campos existentes y mínimos requeridos está contenido en el **ANEXO No. 5 CAMPOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN.**

El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) debe implementar parametrización de datos que limite el ingreso de caracteres errados o inconsistentes. Cédulas menores a 3 dígitos, definición de abreviaturas y direcciones, definición de campos mayúscula y minúscula, definición de campos numéricos y alfanuméricos y los demás que contemplen las buenas prácticas de seguridad, disponibilidad y calidad de datos, que se tienen en cuenta en la implementación de este tipo de soluciones informáticas.

El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) debe generar todos los indicadores de gestión, resultado y productividad requeridos por ICETEX, en los periodos convenidos y/o cuando la Entidad así lo requiera.

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

- Logueo del personal en todos los canales.
- Módulo diferencial para la clasificación de clientes titulares de crédito o clientes potenciales.
- Campos para captura de información parametrizables.
- Flujo estructurado para el ruteo automático de las solicitudes (trazabilidad), con consulta vía web y en tiempo real.
- Tipo de información requerido – Tipologías por canal.
- Historial de requerimientos por usuario, por canal y por periodo de tiempo.
- Conocimiento sobre los distintos estados en los que se encuentra una solicitud y/o requerimiento.
- Histórico de actualizaciones por usuarios, con respecto a sus datos básicos.
- Captura de la autorización de respuesta por medios electrónicos.
- El personal autorizado de ICETEX debe tener acceso sin restricciones y total a la base de datos del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), en todo momento para efectos de supervisión anunciada y no anunciada.
- El personal autorizado de ICETEX debe tener acceso sin restricciones a la base de datos, tablas queries y en general a todo el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM).
- Desarrollo, implementación y consulta del Dash Board (reporte de estadísticas e indicadores gráficos), sobre la operación contratada, estadísticas, niveles de servicio y datos facturables del contrato.
- El Dash Board (reporte de estadísticas e indicadores gráficos) debe permitir la visualización de los niveles de servicio y estadísticas descritas en el capítulo de Requerimientos y Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio, esta información debe tener la opción para exportar sus datos a Excel.
- El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) debe permitir la generación de consultas y/o queries desde las instalaciones de ICETEX, que muestren y calculen diariamente los datos facturables, niveles de servicio y/o estadísticas solicitadas en el capítulo de Requerimientos y Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio, con la posibilidad de exportar los datos a Excel.
- El Proponente Adjudicatario debe cumplir con la realización de una Auditoría de Sistemas semestral sobre el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), certificado por una entidad experta en Supervisión de Sistemas.
- Los registros de atención deben estar ordenados en un solo repositorio centralizado.
- Debe permitir recibir, manejar y responder en forma fácil y precisa los casos de los usuarios; de esta forma se disminuye el tiempo de respuesta y se mejora el orden interno.
- Debe permitir el seguimiento de los casos en una ubicación (web) centralizada, donde los usuarios puedan conocer la etapa en la que se encuentra su solicitud.
- Los casos deben ser archivados y poder ser accedidos en el futuro para referencia y control de calidad.
- El sistema debe permitir la visualización en una sola consulta de todos los correos electrónicos, respuestas escritas, llamadas asociadas a un caso o documento de identidad de un usuario vigente o potencial que registra solicitudes, tantos los enviados por el cliente como los enviados por los canales de servicio y consolidarlo como un histórico del cliente.
- Debe permitir que otros asesores puedan tramitar el caso cuando el funcionario responsable no se encuentre disponible.
- El sistema debe registrar el trámite que cada persona realiza por el caso, cada acción, quién lo hizo y a qué hora.
- Debe permitir la restricción de acceso y asignar permisos para ciertas funciones. (Módulo de perfilamiento y seguridad)
- Debe ofrecer varios tipos de reportes generales, por usuario, por estado del caso, etc.; además debe permitir delimitar el resumen a una fecha o rango de fechas determinados.
- El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) debe realizar depuraciones a las bases de datos en los diferentes canales con el fin de que los datos facturables sean acordes con la operación e informes de gestión presentados.
- El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) debe generar alertas por vencimientos de términos en una etapa determinada del proceso. Ejemplo: un caso escalonado debe tener un aviso a la persona que se escala vía correo electrónico y alertas en la medida en que va acabando el tiempo máximo de respuesta, estas alertas deben generarse hacia el responsable del caso y su superior inmediato y a quien designe ICETEX.

- El sistema debe generar alertas sobre cambios específicos de los datos del cliente que ICETEX indique.
- El sistema debe permitir personalizar las alertas de acuerdo con la operación y necesidades de ICETEX; se debe parametrizar alarmas sobre el cumplimiento de tiempos de atención en procesos de 2º y 3º nivel.
- Se debe garantizar el escalonamiento de casos entre canales para enlace de respuesta de fondo a los ciudadanos y para el control de recurrencia.
- El sistema debe realizar distribución de cargas de trabajo para los canales que aplique. Ejemplo: En el canal de atención Virtual se reciben solicitudes, el sistema debe distribuir automáticamente los casos equitativamente de acuerdo con la cantidad de agentes y la especialización de los mismos.
- El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) debe generar reportes sobre soportes de lo requerido, la respuesta dada al ciudadano, lo anterior para dar respuesta a requerimientos de entes de control internos y externos.
- Y los demás propios de este sistema de información que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.
- Para todos los requerimientos anunciados anteriormente se firmará un acuerdo de confidencialidad entre las partes.
- Debe permitir la habilitación de logs de auditoría

Los detalles para la sistematización del modelo de escalonamiento y su implementación en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario CRM serán entregados al Proponente Adjudicatario una vez suscrito el contrato en la etapa de preoperativos.

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

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

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

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

#### **4.2.6. MÓDULO DE GENERACIÓN DE INFORMES**

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

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

No obstante, en caso de que ICETEX requiera informes adicionales a los mencionados en el numeral Informes Sobre la Operación y/o que no se puedan generar, el Proponente Adjudicatario deberá cumplir con esta solicitud en máximo cinco (5) días hábiles.

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

#### **4.2.7. SISTEMA DE SUPERVISIÓN EN LÍNEA**

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

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

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

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

#### **4.2.8. SISTEMA DE CAPACITACIÓN E-LEARNING**

El Proponente Adjudicatario debe disponer de un sistema de capacitación E-Learning; este debe cumplir los parámetros requeridos por la Entidad en el numeral Capacitación E-Learning.

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

#### **4.2.9. OTROS REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS**

El Proponente Adjudicatario deberá implementar un sistema y una metodología para la medición de tiempos y movimientos que permitan el control al cumplimiento de ANS y productividad.

##### **4.2.9.1. Requerimientos Mínimos de Atención Contact Center e IVR**

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

- IVR (Interactive Voice Response): sistema vocal interactivo que permita pre-atender llamadas a través de un menú con opciones de audio-texto y el paso a un ejecutivo de servicio.
- Ingreso a través del módulo transaccional, en el que los beneficiarios deben registrar su identificación de usuario y clave, la cual se le pedirá si es beneficiario actual, y quien podrá cambiar en cualquier momento ya sea por olvido o renovación de la clave, sin embargo para control de potenciales se les solicitará su número de identificación.
- ACD (Distribuidor Inteligente de Llamadas): sistema que transfiera a la posición del ejecutivo de servicio la información suministrada por la central telefónica según el diseño de distribución programado previamente.
- Grabación de llamadas: Sistema que permita dejar grabación y registro del 100% de las llamadas atendidas o realizadas. Este registro incluye toda la información relacionada con la llamada, como hora, fecha, duración, ANI y DNI entre otras.
- Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM): sistema que permite la gestión y administración de todos los contactos del cliente.
- Generador de scripts: sistema que permita agilizar, precisar y homogeneizar la atención de los agentes con mensajes de ayuda (a manera de Screen Pop Up) de acuerdo con instrucciones y políticas predefinidas por ICETEX.



- CTI (Computer Telephone Integration) o integrador de voz y datos: sistema que integre en una sola plataforma tecnológica, la información del cliente que llama con el sistema telefónico del call center, para mejorar la calidad de atención en tiempo, personalización e información.
- E-Mail: sistema que permita enviar y recibir correos electrónicos de manera automática y manual.
- Monitoreo: sistema que permita realizar control en tiempo real de la totalidad de operaciones o transacciones de asesores y/o agentes.
- Computadores: todos los equipos de cómputo que suministre el Proponente Adjudicatario deberán ser de última generación y contar con el software base debidamente instalado y legalizado.

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

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

De igual forma, se debe contar con la siguiente funcionalidad en IVR:

- Transferencia inteligente con CTI (Pop-Up).
- Funciones para envío masivo de Email.
- Reporte por disposiciones de IVR.
- Reportes por actividad de nodos IVR.
- Recuperación de abandonos en cola – ANI.
- Menús inteligentes por perfil del cliente, de tal manera que cuando un cliente llama se le presente los datos específicos de su interés.

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

Así mismo, el Proponente Adjudicatario:

- Utilizará los sistemas de información necesarios (Aplicaciones y bases de datos), que garanticen la correcta operación de los servicios solicitados por ICETEX. Para ello deberá entregar a ICETEX certificación de legalidad del software base y aplicativo a usar.
- Implementará un modelo de atención IVR para los clientes potenciales.
- Garantizará la flexibilidad suficiente para generar los informes requeridos por parte de ICETEX. Estos deben poder generarse en diferentes medios (papel, correo electrónico, medios magnéticos, etc.).
- Será responsable de realizar y mantener los respaldos (backups) de sus bases de datos necesarias para la operación (información de operación y/o de gestión y control para ICETEX), de acuerdo con las políticas de respaldo de la Entidad, las cuales serán entregadas al Proponente Adjudicatario. Así mismo, deberá suministrar el procedimiento de recuperación de información. ICETEX podrá realizar las inspecciones y validar cuando lo considere necesario.
- Se hará cargo del mantenimiento preventivo y correctivo de sus bases de datos y licencias de software base, para garantizar la continuidad de los servicios solicitados por ICETEX. Deberá informar a Icetex cuando vaya a ejecutar cambios o mantenimientos sobre sus bases de datos o aplicaciones.
- Garantizará la asignación de niveles de seguridad acordados entre las partes para el manejo y transporte de la información entregada y/o recibida por el Proponente Adjudicatario para el desarrollo de la operación de los servicios solicitados por ICETEX.



- Deberá contar con niveles de seguridad y claves de acceso cifradas, para garantizar el buen uso de la información, acceso a estaciones de trabajo y aplicativos; así mismo, utilizará de manera exclusiva el software o demás herramientas que sean instaladas por ICETEX en equipos propios del Proponente Adjudicatario.

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

El Proponente Adjudicatario, deberá contar con un esquema de unificación de planta telefónica, un sistema de alta disponibilidad cuyos componentes estén distribuidos en sedes diferentes, lo cual podrá brindar continuidad a la operación siendo cada sede contingencia de la otra.

Este esquema de alta disponibilidad permite a quien opere el servicio de Contact Center de ICETEX brindar continuidad en el servicio siendo cada sede contingente de la otra y capaz de soportar la totalidad del tráfico de la sede que en algún momento presente un incidente que la deje fuera de operación.

El esquema deberá ser de alta disponibilidad geográfica cobijando la infraestructura de servidores CORE del sistema telefónico, agregando servidores que permitan mantener el servicio ante la ausencia del servidor principal (esto para cada sede) además deberá cobijar el evento en que la conectividad entre las sedes se vea afectada.

#### **4.2.9.2. Requerimientos Mínimos de Atención Virtual**

Los Proponentes deben considerar las interacciones necesarias y requeridas para el correcto funcionamiento del Sistema de Atención Virtual; este sistema será operado por el Proponente Adjudicatario y los lineamientos de manejo del aplicativo Sistema de Atención Virtual serán entregados una vez se adjudique el Proceso de Selección Pública.

En este sentido, el Proponente Adjudicatario debe asegurar que el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) se integre con el Sistema de Atención Virtual que se encuentra en la página web de ICETEX, de tal forma que los registros de los usuarios se alojen en la base de datos, que la gestión de casos se realice por el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) y el usuario la pueda consultar de la misma forma como realizó el registro.

El Sistema de Atención Virtual debe cumplir con las especificaciones establecidas en la estructura de la página web de ICETEX, el detalle se encuentra consignado en el Anexo Estructura Sistema de Atención Virtual.

De acuerdo con lo anterior, el Sistema de Atención Virtual contara con una ficha de radicación que tendrá una tabla de tipificaciones específicas para clientes titulares de crédito o clientes potenciales, los que el usuario le asignará a su registro y además contara con la posibilidad de realizar seguimiento a su caso.

Las tipificaciones definidas inicialmente se listan a continuación; no obstante, están podrán ser modificadas de acuerdo con las necesidades de ICETEX:

- Dudas subsidio de sostenimiento.
- Resultado solicitud de crédito.
- Estado de cuenta mensual y/o saldo.
- Renovación y Legalización de crédito.
- Estado del giro – Matricula.
- Estado del giro – Sostenimiento.
- Actualización de datos.
- Certificados de Estado AL DÍA- Retención.
- Mal Servicio brindado por un funcionario.
- Requerimientos anteriores.

El alcance de la integración con el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) debe ser tal, que no se genere reproceso de la información durante la operación en general.

El Proponente Adjudicatario deberá garantizar la interacción con los otros sistemas y aplicativos dispuestos para el canal.

El Proponente Adjudicatario deberá desarrollar en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) tres (3) servicios web desarrollados bajo ambientes SOAP para cumplir con el flujo de servicio de atención virtual planteado:

- Servicio de creación:  
Se enviará la siguiente información al Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) para crear el PQR:

Información para creación de PQR	
Mail	Tipo de Requerimiento
Nombre	Subtipo de requerimiento
Numero de documento	Detalle del caso
Tipo de Documento	Tipo de Requerimiento
Teléfono	Autorizo SMS
Departamento	Autorizo Mail
Ciudad	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)

Una vez enviada la información el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) retornará un número de caso para su posterior consulta.

- Servicio de consulta casos:  
Para realizar la consulta de un caso se enviará al Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) vía WS número de caso y/o número de documento.

La respuesta a esta petición retornará un listado con: # de caso, fecha creación, tipificación, subtipificación y estado.

- Servicio de consulta de detalle:  
Para realizar la consulta de un caso se enviará al Sistema de Información del Proponente Adjudicatario CRM vía 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 más reciente a la más antigua y paginado.

A continuación se presentan prototipos del formulario propuesto para la radicación de servicios en el canal de atención Virtual.



Hola Pedro  
 Salda segura

Idioma/Language  
 Perfil

A+ A-

Otina virtual
Créditos
Becas
TAE
Educación  
Financiera
Fines
Atención al  
usuario
El ICETEX

ICETEX > Estudiantes > Contacto virtual

### CONTACTO VIRTUAL

Crear solicitud
Consultar estado de la solicitud

Cuentanos tu caso. Recuerda que los campos marcados con \* son obligatorios.

<b>Tipo de identificación*</b>	<b>Número de documento*</b>
<input type="text" value="Cédula de ciudadanía"/>	<input type="text" value="11112222"/>
<b>Primer nombre *</b>	<b>Segundo nombre</b>
<input type="text" value="Pedro"/>	<input type="text" value="Ramiro"/>
<b>Primer apellido*</b>	<b>Segundo apellido</b>
<input type="text" value="Pérez"/>	<input type="text" value="Pérez"/>
<b>Departamento</b>	<b>Ciudad</b>
<input type="text" value="Cundinamarca"/>	<input type="text" value="Bogotá"/>
<b>Teléfono</b>	<b>Correo electrónico*</b>
<input type="text" value="2223333"/>	<input type="text" value="pperez@gmail.com"/>
<b>Tipo de solicitud*</b>	<b>Subtipo de solicitud*</b>
<input type="text" value="Solicitud"/>	<input type="text" value="Solicitud"/>

**Detalle de la solicitud\***

Adjuntar archivo

Solo podrá adjuntar imágenes en formato JPG y JPEG.

Acepto recibir respuesta de este caso por medio de correo electrónico



Hola Pedro  
 Salda segura

Idioma/Language  
 Perfil

A+ A-

Otina virtual
Créditos
Becas
TAE
Educación  
Financiera
Fines
Atención al  
usuario
El ICETEX

ICETEX > Estudiantes > Contacto virtual

### CONTACTO VIRTUAL

Crear solicitud
Consultar estado de la solicitud

**Tu caso fue creado con éxito.**

**El número de solicitud es 123456, con él podrás consultar su estado.**

Primer nombre

Primer apellido

Tipo de identificación

Departamento

Teléfono

Detalle de la

Segundo nombre

Segundo apellido

Número de documento

Ciudad

Correo electrónico

Adjuntar archivo






 Hola Pedro Salda segura 
 Idioma/Language 
 A+ A-

Oficina virtual | Créditos | Becas | TAE | Educación financiera | Foros | Atención al ciudadano | El ICETEX

ICETEX > Estudiantes > Contacto virtual

### CONTACTO VIRTUAL

Crear solicitud | Consultar estado de la solicitud

Por seguridad, para consultar un caso debes indicar el número asignado en el momento de su creación y tu número de documento.

Número de caso

Número de caso	Fecha de creación	Tipo de caso	Subtipo	Estado
123456	01/01/2015	Pregunta	Renovación	Cerrado
123456	01/01/2015	Queja	Giro	Escalado
23565	01/01/2015	Sugerencia	Servicio al cliente	Abierto
23565	01/01/2015	Queja	Giro	Abierto
123456	01/01/2015	Queja	Giro	Cerrado

Página 1 2 3




 Hola Pedro Salda segura 
 Idioma/Language 
 A+ A-

Oficina virtual | Créditos | Becas | TAE | Educación financiera | Foros | Atención al ciudadano | El ICETEX

ICETEX > Estudiantes > Contacto virtual

### CONTACTO VIRTUAL

Crear solicitud | Consultar estado de la solicitud

Conoce el detalle de tu solicitud.

**Número de caso:** 123456  
**Número de documento:** 11111122222  
**Tipo de solicitud:** Queja  
**Estado:** Abierto

**Fecha de la solicitud:** 01/01/2015  
**Nombre completo:** Pedro Ramiro Perez Perez  
**Responsable:** Camilo Peña

**Detalle de la solicitud**

Fecha	Comentario	Archivo adjunto	Autor/Canal
03/01/2015	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam at portitor sem. Aliquam erat volutpat. Donec placerat nisi magna, et faucibus arcu condimentum sed.		Servicio al cliente ICETEX
01/01/2015	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam at portitor sem. Aliquam erat volutpat. Donec placerat nisi magna, et faucibus arcu condimentum sed.	Documento1.pdf	Pedro Ramiro Perez Perez

Las respuestas deben almacenarse en el sistema de atención virtual, donde el usuario realizará el seguimiento a sus solicitudes y podrán descargar la información de la respuesta.

De igual forma, el proceso de entrega de correspondencia escrita y notificación de los usuarios estará a cargo del Proponente Adjudicatario así como todos sus costos; este proceso debe cumplir con los plazos de entrega de correspondencia y notificación establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

En la etapa de pre-operativos en conjunto con el Proponente Adjudicatario, ICETEX realizará los ajustes necesarios al Sistema de Atención Virtual.

El Proponente Adjudicatario deberá contemplar el desarrollo de un módulo para el agendamiento de citas vía web en la página de la Entidad; ICETEX una vez suscrito el contrato y



al inicio de la etapa preoperativa definirá junto con el Proponente Adjudicatario los lineamientos de este módulo.

#### 4.2.9.3. Requerimientos Mínimos de Atención Escrita

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

Entre otras las siguientes características son soportadas por SGD Mercurio:

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

El Proponente Adjudicatario deberá adoptar el SGD Mercurio para el desarrollo de la operación de atención Escrita y generar los reportes e informes solicitados por ICETEX.

ICETEX brindará los accesos necesarios para el correcto desarrollo de la operación; no obstante, el Proponente Adjudicatario deberá garantizar la interacción con los otros sistemas y aplicativos dispuestos para el canal.

En este sentido el Proponente Adjudicatario debe asegurar que el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) se integre con el Sistema de Gestión Documental de ICETEX (Mercurio), de tal forma que se pueda ver la gestión integrada del cliente desde cualquier canal incluido el escrito, que tiene cobertura con los 28 puntos de atención de ICETEX a nivel nacional.

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

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

Todos los costos de la interacción (integración) del lado de SGD Mercurio y del lado del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) van por cuenta de este; siendo así, el Proponente Adjudicatario debe contactar al proveedor de SGD Mercurio para calcular los costos y contratar su desarrollo.

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

- Los consecutivos de radicado generados en SGD Mercurio.
- Ver los documentos digitalizados en SGD Mercurio con el fin de agilizar el proceso, posibilitando la consulta del asesor y/o agente.
- Permitir hacer seguimiento en todo momento vía web al estado del radicado, por parte de los involucrados en todo el proceso (Usuarios, Funcionarios de ICETEX, Funcionarios Proponente Adjudicatario).
- Permitir el escalonamiento al back office y a las áreas misionales.
- El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) debe generar alertas por vencimientos de términos en una etapa determinada del proceso. Ejemplo: un caso escalonado debe tener un aviso a la persona que se escala vía correo electrónico y alertas en la medida en que va acabando el tiempo máximo de respuesta, estas alertas deben generarse hacia el responsable del caso y su superior inmediato y a quien designe ICETEX.
- El sistema debe permitir personalizar las alertas de acuerdo con la operación de ICETEX



- El sistema debe realizar distribución de cargas de trabajo. Ejemplo: en el canal de atención Escrita se reciben solicitudes de respuesta de manera escrita, el sistema debe distribuir automáticamente los casos equitativamente de acuerdo con la cantidad de agentes y la especialización de los mismos.
- Ver los documentos devueltos por correspondencia.
- Y los demás que sean requeridos para el correcto funcionamiento de la operación.

#### 4.2.9.4. Requerimientos Mínimos de Atención Personalizada

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

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

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

El proponente Adjudicatario deberá suministrar un Sistema de Gestión de Turnos incluyendo el módulo de señal digital multimedia y televisores para todos los puntos de atención a nivel nacional con administración centralizada en Bogotá D.C.; las características mínimas se encuentran detalladas en el numeral Sistema de Gestión de Turnos de este documento.

#### 4.2.9.5. Requerimientos Mínimos de Atención PBX

Actualmente ICETEX opera con un PBX VoIP marca CISCO Call Manager (Cisco Unified Enterprise Attendant Console para CISCO Unified Communication Manager Versión OPR 3.1.1.511), un tarifador marca PcSistel Versión 6.0 de la firma Visualsoft, las estadísticas que arroja son cantidad de llamadas entrantes totales, cantidad de llamadas entrantes por extensión, cantidad de llamadas salientes, cantidad de llamadas salientes por extensión, duración de llamada, costo de llamada, cantidad de llamadas a extensiones internas, discriminación de llamadas salientes locales, celulares, nacional e internacional, cantidad de llamadas contestadas totales, cantidad de llamadas contestadas por extensión. Si el Proponente Adjudicatario considera que las estadísticas arrojadas no son suficientes para cumplir con los requerimientos mínimos del capítulo de Requerimientos y Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio, debe contemplar a su costo un sistema que tome las estadísticas directamente del Call Manager o en su defecto debe considerar bajo su costo las interacciones que se requieran del lado de ICETEX y del lado del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM).

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

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

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

Adicionalmente, el Proponente Adjudicatario deberá proporcionar las diademas para la operación del PBX; una vez adjudicado el presente proceso de selección en la etapa de preoperativos se dará a conocer sus especificaciones.

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

#### **4.2.9.6. Requerimientos Mínimos de Atención de Grandes Clientes**

El canal de atención de Grandes Clientes realiza su gestión a través de los canales Contact Center, Sistema de Atención Virtual y atención Escrita; en consecuencia, cuenta con los mismos requerimientos y especificaciones dadas para estos canales.

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

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

El Proponente Adjudicatario en el Sistema de Información (CRM) debe capturar como mínimo los campos que se indican en el Anexo Campos Mínimos Requeridos para la captura de información.

Los Coordinadores de las IES podrán registrar sus casos a través del Sistema de Atención Virtual en la página web de ICETEX, para realizar este registro se contara con unas tipificaciones ajustadas al proceso; así mismo, el Proponente Adjudicatario debe garantizar que los coordinadores de las I.E.S. puedan realizar el seguimiento de los casos en el Sistema de Atención virtual.

Para la consulta de los representantes de Grandes Clientes durante la gestión de casos, es indispensable un acceso en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) para consulta de información pertinente y la trazabilidad de los casos. De igual forma los funcionarios de planta de ICETEX asignados a las territoriales deben tener este acceso.

Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe brindar un sistema de informes adecuado a las necesidades de las Instituciones de Educación Superior.

El Proponente Adjudicatario debe brindar un sistema de capacitación E-Learning, el cual debe ser construido en conjunto con las áreas misionales de ICETEX; en él se debe incorporar información que sirva de soporte a la gestión de Coordinadores I.E.S.

Los números de radicados generados por solicitudes de Grandes Clientes deben enlazarse con el histórico de solicitudes del cliente titular de crédito.

Todos los requerimientos técnicos expuestos en el capítulo Requerimientos y Especificaciones Técnicas y Tecnológicas del Servicio, deben ser tenidos en cuenta para la personalización de Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), de tal manera que los aspectos del servicio de Grandes Clientes, estén involucrados y posibiliten el seguimiento efectivo.

#### **4.2.10. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SOFTWARE BÁSICO DE LOS COMPUTADORES PERSONALES PROVISTOS POR EL PROPONENTE ADJUDICATARIO**

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

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

#### **4.2.11. REQUERIMIENTOS REFERENTES AL HARDWARE**

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

Para los servicios de atención que se prestan en las instalaciones de la Entidad, Personalizada, Grandes Clientes y PBX, ICETEX proveerá el mobiliario de los puestos de trabajo, la infraestructura eléctrica, de cableado estructurado, conectividad LAN y WAN entre sus puntos de atención; no obstante, los diferentes elementos de hardware, su provisión, operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo y recuperación debe ser suministrada por el Proponente Adjudicatario.

##### **4.2.11.1. Hardware Mínimo Requerido para Todos los Canales de Servicio**

El Proponente Adjudicatario debe poseer su propia infraestructura y calcular bajo su criterio y experiencia la cantidad de equipos necesarios para cumplir con los niveles de servicio. Para establecer este punto se deben tener en cuenta los requisitos mínimos solicitados, las estaciones de trabajo deben ser integrales y disponer de un equipo de cómputo, impresora, escáner y periféricos que generen valor agregado a la operación y la optimicen disminuyendo los tiempos.

##### **4.2.11.2. Servidores de Comunicaciones**

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

##### **4.2.11.3. Computadores Personales**

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

El Proponente Adjudicatario deberá poner a disposición de ICETEX los computadores personales destinados para la operación, estos equipos de cómputo deberán ser los necesarios para prestar un servicio rápido, oportuno, proveer información asertiva y que no generen ningún re-proceso.

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

##### **4.2.11.4. Periféricos**

La operación debe disponer para cada una de las estaciones de trabajo, de los puntos de atención personalizada a nivel nacional, de un equipo de impresión compacto de alto rendimiento de uso personal en cada estación de trabajo con el fin de imprimir los documentos que se requieran o sean solicitados por los usuarios como certificaciones; así mismo, un escáner de hojas y documentos de identidad y/o laminados, compacto de alto rendimiento de uso

personal en cada estación de trabajo, el cual tenga enlace con el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) para almacenar las imágenes de los documentos solicitados directamente en él y evitar reproceso.

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

#### 4.2.11.5. Sistema de Gestión de Turnos

El Proponente Adjudicatario deberá suministrar un sistema de gestión de turnos para todos los puntos de atención a nivel nacional, con administración centralizada en Bogotá con el fin de conocer por cada oficina el comportamiento de las atenciones y sus indicadores vitales como tiempo de espera, tiempo de atención, número de abandonos, entre otros; así como el número de turnos de llegada en cada oficina, la tipificación del servicio, en la que la interacción con el usuario del servicio, tenga su posterior registro en el Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM), además de posterior calificación del servicio por parte de los usuarios, utilizando un dispositivo independiente del asesor y de cara al usuario para que la persona de manera libre y espontánea pueda calificar el servicio una vez finalizada la atención.

De igual forma, el sistema debe contener un módulo de señalización digital multimedia para transmitir a través de televisores suministrados por el Proponente Adjudicatario, comerciales o videos institucionales de la Entidad o de educación financiera en todas los puntos de atención de ICETEX, optimizando con esto la experiencia de los usuarios en los tiempos de espera en sala; así mismo dicho sistema, debe manejar parrillas de contenidos de programación general o particular por ciudad para manejo de campañas segmentadas en el momento que se requiera por ciudad o tipo de usuario con los videos o información que se esté suministrando; acompañada a su vez de un inventario de videos de interés general que complementan la información institucional de ICETEX, estos videos complementarios se deben definir con el Proponente Adjudicatario una vez suscrito el contrato al inicio de la etapa preoperativa, y que dichas imágenes sean de interés general y que conserven todos los derechos para su uso, ya sea visual o con sonido..

Dicho módulo de información debe contener un espacio en la visualización de la pantalla de televisión que incluya información sobre el orden de los turnos, con la hora y fecha de del día y un módulo de edición para incluir mensajes de texto para combinar con lo que se esté visualizando y presentar allí noticias de última hora o información de interés general o particular.

De igual forma, el sistema debe contar con kioscos de dispensación de turnos en sala para cada oficina en torre, que cuenten con pantallas "touch screen", con opción de configurar filas preferenciales, módulo de calendarización de citas vía internet, especialmente para procesos de legalización u otros procesos de servicio que permita la programación de citas de manera ordenada para estos procesos. El sistema debe contar con módulo de administración del sistema; así mismo debe balancear las cargas de atención en cada punto de atención, optimizando las filas en las sedes. El módulo de dispensación de turnos debe permitir el ingreso de la cédula del visitante, para que permita la identificación previa de la persona que requiere la atención, seleccionando a su vez si es cliente titular de crédito o cliente potencial.

Finalmente como aspecto vital de la experiencia de los beneficiarios y usuarios cuando visitan las oficinas de ICETEX, el sistema debe lograr los siguientes tres aspectos claves:

- Productividad:
  - Organización automática del tráfico en oficina según tipo y prioridad.
  - Identificación de atenciones susceptibles de migración a canales remotos.
  - Monitoreo estadístico de tiempos de espera, atenciones y calificación de servicio.
  - Proyección de recursos para atender el volumen de atenciones recurrentes.
- Servicio:
  - No someter a filas físicas a los clientes.
  - Disminuir percepción de espera y generar sensación de orden.
  - Prestar atención más personalizada.
  - Garantiza atención preferencial a adultos mayores, mujeres en embarazo y personas con discapacidad.



- Señalización digital multimedia:
  - Transmisión de campañas segmentadas a nivel nacional o por ciudades.
  - Desarrollo de programas de Educación Financiera o videos de entretenimiento.
  - Cartelera informativa.
  - Medio de transmisión para capacitación interna.

A continuación se presenta el ciclo de servicio esperado en las oficinas:



De acuerdo con el ciclo de atención esperado, el Sistema Gestión de Turnos que el Proponente Adjudicatario implemente, debe contemplar la asignación y cancelación de citas con el fin de optimizar la prestación del servicio y la disminución de filas en los puntos de atención; esta asignación de se debe realizar a través de un agendamiento vía web en la página de ICETEX, donde el usuario puede escoger la fecha, hora y motivo de la visita, si la misma está disponible, o recomendarle días y horas que se encuentren libres para agendar; una vez disponible la cita, el sistema debe generar un número de turno, el cual debe ser enviado a través de correo electrónico al solicitante, para que al momento de la visita a las instalaciones de ICETEX, el usuario pueda autenticarse con su número de cédula en el kiosco de turnos u otro dispositivo que considere el Adjudicatario proponente para informarle a la entidad que el beneficiario ya se encuentra en sala para atender la cita agendada.

El Sistema de Gestión de Turnos debe contemplar el número de televisores para las 5 ciudades principales teniendo en cuenta el espacio y su ubicación; como mínimo en estas ciudades debe haber 2 televisores distribuidos en la pared posterior de los asesores y a lo largo del mesón de servicio. Si en alguna oficina de las ciudades principales principal se requiera un (1) solo televisor por su espacio, el televisor adicional se puede asignar en una ciudad principal donde el espacio le permita tener un tercer televisor.; en las otras sedes se debe contar con un 1 televisor. Para todos los casos los televisores deben ser de 42 pulgadas. La instalación de los televisores, como el sistema de turnos, calificadores de servicio, kioscos dispensadores de turnos, la señalización y capacitación debe ser asumida en su totalidad por el Proponente adjudicatario, tanto para las ciudades en Bogotá como fuera de ella.

El sistema no debe ser un desarrollo propio del Proponente, deberá ser un sistema comercial de un proveedor reconocido que le permita realizar las mediciones y dimensionamientos de agentes de atención, además de generar los informes requeridos por la Entidad. El sistema deberá contar con los reportes estadísticos generales y/o particulares por ciudad; la información estadística debe estar en la sede central de ICETEX y con permanente monitoreo para identificar las oficinas de mayor volumen de actividades.



A través de los indicadores que a continuación se detallan, el Proponente Adjudicatario y con base en los estadísticos de los turnos deberá diseñar las mallas de turnos correspondientes al proceso de atención multicanal y de acuerdo con los horarios y con los flujos de visitas de usuarios.

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

En consecuencia, el sistema deberá contar con los reportes estadísticos generales y/o particulares por ciudad. La información estadística debe estar en la sede central de ICETEX y con permanente monitoreo para identificar las oficinas de mayor volumen de actividades.

Este sistema debe posibilitar el acceso directo a consultas por parte de los funcionarios de ICETEX, con el fin de verificar la calidad y generar estadísticas para la medición de los niveles de servicio definidos para el canal de atención Personalizada en el numeral Niveles de Servicio Exigidos.

El Proponente debe tener en cuenta los siguientes requerimientos mínimos funcionales del Sistema de Gestión de Turnos:

- SOFTWARE:
  - Módulo de Sistema de Administración Turnos.
  - Módulo para administración de contenidos, canal digital multimedia, video, audio, visualización de turnos e inclusión de módulo de textos editables para noticias y otra información para nuestros beneficiarios y usuarios, Administración de Parrillas de Contenido en sucursales. Segmentado y a Nivel Global, Creación de Animación, Creación de Plantillas, Fuentes RSS de Noticias y Zona Horaria. Actualización de contenidos y programación de transmisión.
  - Módulo Estadístico.
  - Módulo de calificación del servicio a través de terminales por puesto de trabajo.
  - Módulo de agendamiento del citas vía web.
  - Compatibilidad con todo el software dispuesto para la operación y uso de recursos de Servidor.
  - Cumplimiento con políticas de seguridad y términos de licencia.
  - Capacidad de integración con aplicaciones externas.
- HARDWARE:
  - Servidor Central o servidor en oficina, especificando al ICETEX, cual es el modelo más eficiente de operación.
  - Kiosco dispensador de Turnos por Oficina en torre con "touch screen".
  - Monitor o televisor para visualización de contenido.
  - Calificadores de servicio por puesto de trabajo.
- REPORTES:
  - Generación de Reportes en tiempo Real.
  - Almacenamiento de información para reportes Históricos.
  - Manejo de filtros dinámicos para la generación de Reportes.
  - Capacidad para realizar y actualizar reportes centralizados.
- INSTALACIÓN SISTEMA:
  - Tiempo razonable de instalación.
  - Disponibilidad y tiempos de respuesta para instalación.
  - Capacidad para realizar instalaciones a nivel Nacional.
  - Calidad de instalación.
  - Calidad en el Diseño de entrega del Sistema en la oficina.

## Proceso de Servicio

- CALENDARIZACIÓN Y CANCELACIÓN DE CITAS:
  - Agendar a través de página de internet de la Entidad.
  - Cancelación a través de página de internet de la Entidad.
- RECEPCIÓN:
  - Capacidad de integración del software con aplicaciones de la Entidad.
  - Capacidad de identificación del cliente.
  - Señalización clara y amigable.
  - Priorizar la atención según el perfil y tipo de servicio.
  - Cambio de perfil por usuario.
- ESPERA:
  - Transferencia de casos a otros asesores.
  - Abandono de casos para clientes que no se presentan.
  - Reencolamiento de casos de clientes que no atendieron o escucharon el llamado.
  - Modelos de colaboración en horas pico entre ejecutivos de servicio.
- SERVICIO:
  - Anunciador audible de turno basado en voz o en timbre.
- SALIDA (calificación del servicio):
  - Terminal independiente para calificación del servicio.
- SOPORTE TÉCNICO:
  - Disponibilidad para el Soporte Técnico, de manera permanente.
- CAPACITACIÓN:
  - Horas de Capacitación a Usuarios del Sistema.
  - Disponibilidad para nuevas capacitaciones.
- ADMINISTRACIÓN SOLUCIÓN:
  - Canales de comunicación para prestar servicio técnico.
  - Mantenimiento al sistema preventivo y correctivo.

El Proponente debe diligenciar en su totalidad el **FORMULARIO 2. VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS SISTEMA GESTIÓN DE TURNOS. (Excel)**; en caso podrá dejar espacios en blanco.

### 4.2.12. SOPORTE PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

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

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

- El proponente adjudicatario debe contemplar máquinas de recambio para eventos de fallas técnicas, es decir debe contemplar el reemplazo del equipo o de la parte una vez presentada la falla y hasta que se reponga nuevamente el equipo ya una vez arreglado.

#### 4.2.13. REQUERIMIENTOS REFERENTES A TELECOMUNICACIONES

ICETEX proveerá los canales WAN entre su sede en Bogotá y los demás puntos de atención a nivel nacional, no así para la comunicación con la sede del Proponente Adjudicatario. Los puntos de atención a nivel nacional cuentan con canal de 1Mbps para las 23 sedes, 4Mbps para Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín, conectados con la sede principal en Bogotá, estos canales son únicos para realizar la comunicación con los servidores en Bogotá D.C. y a su vez navegar en internet. De Bogotá sale un canal de 40Mbps hacia internet y un canal de 20Mbps dedicado con el hosting de la página web.

El Proponente Adjudicatario deberá incorporar enlaces necesarios para facilitar la comunicación entre los sistemas de las partes con el fin de permitir realizar el seguimiento, control, monitoreo y auditoría remota, sobre la operación contratada. Será responsabilidad del Proponente Adjudicatario proveer, configurar e implementar todos los medios de comunicación, enlaces de voz y datos necesarios para la prestación de los servicios así como garantizar la ampliación de los canales de forma ágil en caso de llegarse a ser requerido según lo demande la operación

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

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

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

El Proponente Adjudicatario deberá proveer para su comunicación con ICETEX un canal dedicado con un ancho mínimo de 2 Megas el cual pueda ser fácil y rápidamente ampliable según la necesidad lo demande la operación.

Adicionalmente, el Proponente Adjudicatario deberá asegurar:

- Enlaces redundantes de comunicación: ICETEX requiere que el Proponente Adjudicatario suministre dos enlaces de comunicación los cuales deben mantenerse como vías de comunicación primaria y secundaria en caso de falla de algún dispositivo de conexión, ya sea en los extremos o en el recorrido del enlace. Los enlaces principal y de respaldo, que suministre el Proponente Adjudicatario desde su sede hacia ICETEX, deberán ser dimensionados sus anchos de banda mínimos requeridos por ICETEX, tanto para el principal como para el enlace de Backup. La conmutación al canal de backup ante una falla del canal principal debe ser automática no manual.
- En cualquier caso el Proponente Adjudicatario debe asegurar la continuidad de la operación en caso de falla de los canales.

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

El Proponente Adjudicatario debe reportar de manera inmediata a la supervisión del contrato cualquier inconveniente tecnológico (caídas de aplicativos, interacciones, software, canales de comunicación) y otros que afecten de manera global el normal desenvolvimiento de la operación en los diferentes canales de atención motivo por el cual igualmente deberá reportar mensualmente los indicadores de disponibilidad de los sistemas de información y canales de comunicación.

#### 4.2.14. REQUERIMIENTOS REFERENTES A LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DEL NEGOCIO

El Proponente Adjudicatario deberá presentar su plan actual de contingencia y continuidad del negocio, e indicar la manera como ICETEX quedaría incluido en el mismo. El plan debe indicar el cómo, el cuándo, sede y tiempo del desarrollo de la operación. Así mismo, deberá garantizar los criterios de seguridad de la información (deberá presentar un informe sobre la vulnerabilidad informática y sus respectivas medidas de seguridad sobre los sistemas de información), y los criterios de la calidad de la información a fin de mitigar los posibles riesgos en ejecución del objeto contratado (para ello deberá presentar mecanismos de evaluación).

El Proponente Adjudicatario debe garantizar el plan de continuidad del negocio dando cumplimiento al numeral 3.2.3 de la Circular 042 de 2012 de la Superintendencia Financiera de Colombia, para los procesos tercerizados.

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

Así mismo, el Proponente Adjudicatario deberá:

- Poner a disposición de ICETEX copia de los contratos de mantenimiento correctivo y/o preventivo de cada ítem que haga parte de la infraestructura de software, hardware y Telecomunicaciones suministrada como parte de la solución propuesta.
- Entregar un procedimiento de tiempos de respuesta técnica de su personal para las posibles eventualidades durante la operación.
- Garantizar la continuidad del servicio, mediante los planes de contingencia para interrupciones asociadas con el lugar de trabajo (instalaciones, suministro de servicios públicos), software, hardware, comunicaciones y seguridad.
- Garantizar la contingencia del lugar de trabajo en instalaciones diferentes a la sede donde se encuentre la operación principal y de cada uno de los puntos de atención de las cinco (5) sedes principales de ICETEX.
- Implementar un plan de contingencia desde los canales de atención Contact Center y Virtual para garantizar el servicio.
- Informar el plan de contingencias a utilizar, el cual deberá estar documentado con los tiempos estimados para el reinicio de actividades. El tiempo máximo utilizado por el Proponente Adjudicatario para el reinicio de actividades por hechos de incendio, desastres naturales u otros eventos de fuerza mayor será de 48 horas como máximo.
- Se debe evitar puntos únicos de falla en el sistema de transmisión de datos.
- Presentar documento con el plan de contingencias en caso de desbordes a otras instalaciones (otra ciudad o locación) de backup.

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

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

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

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

#### 4.2.15. REQUERIMIENTOS REFERENTES A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los servicios provistos deben ser acordes con las políticas, normas, procedimientos y lineamientos de seguridad de la información con las que cuenta ICETEX; además, dichos servicios deben encontrarse en el marco del estándar ISO/IEC 27001:2013 y el conjunto de mejores prácticas reunidas en ITIL. Así mismo, el Proponente Adjudicatario debe conocer y cumplir con lo estipulado en el Manual de Seguridad de la Información y demás lineamientos provistos por ICETEX o por la regulación vigente, los cuales conocerá una vez se adjudique el Proceso de Selección Pública.

ICETEX como entidad financiera de carácter especial está obligado al acatamiento de Circular Externa 042 de 2012 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia; por lo tanto, todo Proponente debe cumplir de forma satisfactoria con los requerimientos descritos en dicha circular.

El Proponente deberá anexar con la propuesta, una certificación suscrita por el Representante Legal en donde manifieste bajo la gravedad del juramento que los servicios ofrecidos se encuentran acordes con políticas de seguridad de la información, basadas en el estándar NTC-ISO-27001, así mismo dará cumplimiento total a la Circular Externa 042 de 2012 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

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

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

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

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

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

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

El Proponente Adjudicatario debe asegurar el 100% de la grabación de las llamadas y su respectiva conservación (Circular Externa 042 de 2012 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia).

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

El Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) debe generar logs de auditoría que permitan la trazabilidad de las transacciones realizadas en la operación, estos deben incluir el login ID, el nombre e identificación del funcionario que realiza la modificación; así mismo, el nombre y número de identificación del cliente al cual se le realizó la modificación, fecha y hora,



contenido anterior del campo actualizado, contenido actual del campo, el rotulo del campo modificado y el nombre y número de identificación del solicitante de la modificación y todos aquellos campos que ICETEX requiera para el control de la operación de atención al cliente.

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

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

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

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

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

#### **4.2.16. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

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

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

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

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

El Proponente Adjudicatario debe implementar en su protocolo el borrado seguro de la información y la eliminación de documentos físicos que hayan sido parte de la relación contractual con ICETEX.

El Proponente Adjudicatario no revelará a ninguna persona la existencia de este contrato, los términos y condiciones del mismo o la información (incluyendo, sin limitar, la información técnica,

comercial o financiera) que reciba de ICETEX con ocasión de su ejecución, sin el previo consentimiento por escrito de ICETEX.

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

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

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

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

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

#### **4.2.17. RESUMEN DE REQUISITOS MÍNIMOS**

Los siguientes elementos o herramientas tecnológica serán tenidos en cuenta como requerimiento mínimo de cumplimiento.

- IVR (Interactive Voice Response).
- ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).
- Grabación digitalizada de llamadas.
- Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM).
- Generador de scripts.
- CTI o integrador de voz y datos.
- E-Mail.
- Monitoreo.
- Sistema de Gestión de Turnos.
- Módulo de generación de reportes.
- Módulo de supervisión en línea.
- Enlace principal entre instalaciones del contratista e ICETEX.
- Enlace redundante entre instalaciones del contratista e ICETEX.
- Interconexión entre el call center y el PBX de ICETEX, proporcionando todos los medios y elementos.
- Hardware de PC's, impresoras y escáner.
- Contratos de soporte vigentes sobre la infraestructura tecnológica.
- Posee plan de continuidad de la operación.

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

No obstante, el Proponente Adjudicatario podrá poner a disposición del servicio de la operación los demás sistemas de información que considere pertinentes para el desarrollo del objeto del Presente Proceso de Selección.

#### **4.2.18. REQUERIMIENTOS ESPECIALES GOBIERNO EN LÍNEA**

El Proponente Adjudicatario debe cumplir con parámetros operativos, técnicos y tecnológicos establecidos dentro del programa de Gobierno en Línea y establecidos en el Decreto 2573 de 2014 y relacionados con el proceso de atención al ciudadano.

##### **4.2.18.1. Interacción Servicio al Ciudadano**

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

##### **4.2.18.2. Seguimiento a Solicitudes, Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias.**

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

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

##### **4.2.18.3. Certificaciones y Constancias**

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

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

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

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

#### **4.2.19. LISTA DE CHEQUEO CUMPLIMIENTO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

El Proponente debe diligenciar y suscribir el **FORMULARIO 1. VERIFICACIÓN REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS. (Excel)**.

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

#### **4.2.20. COTIZACIONES OPCIÓN DE COMPRA Y/O ARRENDAMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO (CRM)**

Los Proponentes, deben entregar junto con su propuesta el **Formato No. 14 de Opción de Compra y/o Arrendamiento Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM)**, con las

cotizaciones del valor de la opción de compra y/o el valor del arrendamiento del Sistema de Información desarrollado para la operación de Atención al Usuario.

La cotización del arrendamiento debe estimar el valor que los Proponentes consideran para el Sistema de Información por su uso mensual una vez finalice 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.

La cotización de la opción de compra debe estimar el valor que los Proponentes consideran para el Sistema de Información una vez finalice el contrato en el año 2018, el cual debe estar licenciado, personalizado, contar con soporte y en un estado óptimo de operación e implementado en su última versión.

ICETEX, será autónomo en la decisión de hacer uso de las opciones cotizadas, si así lo estima conveniente.

Se debe aclarar que la presentación de estas cotizaciones no será parte integral de su Propuesta, por lo cual los valores de estas cotizaciones no deben ser cargados ni incluidos dentro del presupuesto que los Proponentes desarrollen como Propuesta Económica; lo anterior, teniendo en cuenta que estas cotizaciones no se encuentran incluidas dentro del presupuesto oficial de la Entidad para el presente Proceso de Selección Pública.

En este sentido, los Proponentes deben presentar las cotizaciones de opción de compra y/o valor del arrendamiento del Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM) en el **Formato No. 14 Opción de Compra y/o Arrendamiento Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM)** y junto con su propuesta; donde se oficializa el valor de la opción de compra y/o del arrendamiento.

## CAPÍTULO V

### 5. DE LAS PROPUESTAS

#### 5.1. PREPARACIÓN DE LAS PROPUESTAS

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

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

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

Cada proponente deberá presentar única y exclusivamente una propuesta, la cual deberá comprender la totalidad del objeto del proceso de selección y ajustarse en todo a los requisitos, especificaciones y condiciones previstas en el pliego de condiciones.

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

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

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

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

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

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

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

Todos los formatos que en el pliego de condiciones se indiquen deben estar diligenciados en su totalidad, pudiendo ser requeridos por **ICETEX** cuando se hayan omitido los que sirvan para verificar las condiciones del proponente o soporten el contenido de la propuesta, pero no



cuando constituyan factores de escogencia y calificación de las propuestas, o se relacionen con la falta de capacidad para presentar la propuesta, o acrediten circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso, casos en los cuales tales omisiones no podrán ser subsanadas.

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

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

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

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

En caso de que la propuesta económica no discrimine el Impuesto al Valor Agregado IVA, se entenderá que esté se encuentra incluido en el valor total ofertado.

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

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

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

*Selección Pública del Contratista No. 006 de 2015*

*Propuesta para contratar: (objeto).*

*Proponente: (Diligenciar el espacio).*

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

*Contenido Sobre: (original y/o copia).*

*Indicar si existen documentos que son confidenciales dentro de la misma.*

## **5.2. EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

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

La presentación de la propuesta por parte del proponente constituye evidencia de que estudiaron completamente las especificaciones, formularios y demás documentos que se le entregaron; que recibieron las aclaraciones necesarias por parte de **ICETEX** sobre inquietudes o dudas previamente consultadas, y que ha aceptado que este pliego de condiciones es completo, compatible, entendible y adecuado para identificar el objeto del proceso de selección y del contrato que de la propuesta se derive; que ha aceptado los compromisos de

confidencialidad y de integridad y que ha tenido en cuenta todo lo anterior para fijar el valor, plazo y demás aspectos de su propuesta.

### 5.3. VIGENCIA Y ALCANCE DE LA PROPUESTA

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

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

### 5.4. INFORMACIÓN INEXACTA

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

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

### 5.5. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

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

### 5.6. REGLAS DE SUBSANABILIDAD

En este proceso de selección primará lo sustancial sobre lo formal y por lo tanto, no se rechazará una propuesta por la ausencia de requisitos formales o por la falta de documentos que verifiquen las condiciones del proponente o soporten el contenido de la propuesta, y que **NO** constituyan factores de escogencia de calificación. En estos casos se solicitará aclaración al proponente siempre y cuando no modifique su ofrecimiento.

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

Para efectos de subsanar la no presentación de alguno de los documentos exigidos, o precisar la información sobre los presentados, siempre que sean subsanables, el proponente tendrá el término que señale **ICETEX**, contado a partir de la fecha de la comunicación enviada por **ICETEX** vía correo electrónico o fax indicados en la propuesta, debiendo presentar dentro de aquel, debidamente subsanado, el documento solicitado, so pena que su incumplimiento genere el rechazo de la propuesta, esto en virtud del artículo 26 del Acuerdo No.30 del 17 de septiembre de 2013 "Manual de Contratación de ICETEX".

### 5.7. PROHIBICIÓN DE PRESENTAR PROPUESTAS ALTERNATIVAS O PARCIALES

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

### 5.8. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES

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

## 5.9. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS

Serán causales de rechazo de las propuestas, las siguientes:

- a) Presentación de dos o más propuestas por el mismo proponente, bajo el mismo nombre o con nombres diferentes, por sí o por interpuesta persona (en Consorcio, Unión Temporal o individualmente).
- b) Encontrarse el proponente individual o los integrantes de las propuestas conjuntas (Unión Temporal o Consorcios) incurso en alguna de las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades de que trata el artículo 8 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 90 de la Ley 1474 de 2011, y demás normas que rigen la materia o presentarse conflicto de interés.
- c) No conformar el Consorcio o Unión Temporal con anterioridad a la presentación de la propuesta.
- d) Cuando el proponente o uno de los integrantes del consorcio o unión temporal no cuente con la capacidad jurídica suficiente para la presentación de la oferta por carecer el representante legal o apoderado de facultades suficientes para presentar la oferta y suscribir el contrato.
- e) El Proponente que no oferte la totalidad de los ítems contemplados en la Propuesta Económica, o cuando la propuesta económica sea modificada o alterado en alguno(s) de su(s) ítem(s).
- f) La propuesta económica del Proponente debe incluir el IVA e indicarlo claramente; si no se incluye en la propuesta este valor, se constituirá causal de rechazo.
- g) Cuando los valores de la propuesta económica superen el presupuesto oficial estimado de una o varias de las vigencias anuales futuras y/o supere el presupuesto oficial total.
- h) Cuando la propuesta se reciba con posterioridad a la fecha y hora fijada para el cierre del proceso.
- i) Cuando se determine que el valor de la oferta es artificialmente bajo, de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones, lo anterior según lo dispuesto en el numeral 3.5.1 del presente pliego.
- j) Cuando la propuesta, o alguna autorización requerida para presentarla, o para suscribir el contrato se presente en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición o modalidad que represente un condicionamiento de la misma, para la adjudicación del proceso de selección o a cualquier condición distinta de la aceptación de la oferta o de las establecidas en el Pliego de Condiciones.
- k) Cuando la persona jurídica proponente individual o integrante del proponente plural se encuentre en causal de disolución o liquidación.
- l) Cuando el oferente de manera definitiva no cumpla con los requisitos habilitantes, incluso dentro del término adicional concedido en el traslado del informe de evaluación, para aportar los documentos y subsanar requisitos, siempre que fueren subsanables. En ningún caso podrá subsanarse la falta de capacidad para presentar la propuesta ni acreditarse circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso y cuando presente información inexacta que no corresponda a la realidad.
- m) Cuando se presenten propuestas parciales o alternativas, o condicionadas.
- n) Cuando se compruebe que al proponente o a uno de los integrantes de las diversas formas de asociación que presente propuesta se le declaró la caducidad administrativa de algún contrato celebrado con anterioridad, mediante acto administrativo en firme, durante los últimos cinco (5) años anteriores a la fecha prevista para el cierre del plazo de presentación de las propuestas.
- o) Cuando **ICETEX** establezca por cualquier medio que el proponente se encuentra incluido en listas de control para el lavado de activos y financiación del terrorismo, acorde con el sistema SARLAFT y las políticas aprobadas por Junta Directiva de **ICETEX**.
- p) Cuando el proponente ni los integrantes de consorcios o uniones temporales, podrá estar registrado en el Bolefín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República, Antecedentes disciplinarios de la Procuraduría de la Nación y Antecedentes Judiciales de la Policía Nacional vigente a la fecha de cierre del presente proceso de selección y en caso de estarlo, será causal de rechazo.
- q) Cuando el objeto social de la persona jurídica proponente individual o integrante del proponente plural no le permita celebrar el contrato, es decir, si dentro del objeto social del proponente su actividad principal no tiene relación con la naturaleza del objeto a contratar.

- r) Cuando el término de duración o vigencia de la sociedad, consorcio y/o unión temporal sea inferior al término de duración del contrato y un (1) año más.
- s) Las demás causales indicadas dentro del pliego de condiciones.



## CAPITULO VI

### 6. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

#### 6.1. COMITÉ EVALUADOR Y PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

De conformidad con lo señalado en el Artículo 19 del Acuerdo No.030 del 17 de septiembre de 2013, el Manual de Contratación de ICETEX, las propuestas serán evaluadas por un Comité evaluador, quienes analizarán las propuestas con arreglo a los principios señalados en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y los criterios establecidos en el presente pliego de condiciones.

El Comité Evaluador podrá solicitar a cada proponente las aclaraciones que considere necesarias.

Las aclaraciones que rinda el proponente no podrán modificar la propuesta presentada.

El Comité deliberará con la asistencia de todos sus miembros. Las decisiones serán tomadas de manera unánime, y constarán en un acta que deberá ser aprobada al finalizar la sesión correspondiente.

El Comité Evaluador presentará a la Secretaría General el informe de evaluación de los aspectos jurídicos, financieros, técnicos y económicos de las propuestas presentadas, el cual será publicado en la página web de ICETEX [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) y en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co), por un término de tres (3) días hábiles, de acuerdo con las fechas señaladas en el cronograma de la presente selección pública (ver anexo No. 1), para que los oferentes, durante dicho término, presenten sus observaciones por escrito en la Secretaría General de ICETEX, ubicada en la Carrera 3 No. 18 – 32 Piso 8º, de la Ciudad de Bogotá D.C.

Los proponentes, cuyas propuestas hayan sido objeto de observaciones, podrán contestar tales observaciones en un plazo de dos (2) días calendario contados a partir de la publicación en la página web de ICETEX y en el portal Colombia Compra Eficiente [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co), de la respectiva observación. Los proponentes no podrán adicionar ni modificar sus propuestas.

ICETEX expedirá el informe final, que incluirá un pronunciamiento sobre las observaciones planteadas a las propuestas y las respuestas a ellas y la decisión sobre la adjudicación o no del proceso de selección.

#### 6.2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS HABILITANTES

Esta verificación tiene por objeto estudiar, analizar y comprobar que los oferentes cumplan con los requisitos mínimos de participación establecidos en el **Capítulos III y IV** establecidos en el presente pliego de condiciones.

Esta verificación no tendrá puntaje pues se trata de requisitos de participación que habilitan o inhabilitan a los oferentes.

Todos y cada uno de los documentos exigidos en este pliego de condiciones son obligatorios para los proponentes y para cada una de las firmas que conforman la Unión Temporal o el Consorcio, en caso de propuestas conjuntas.

Serán hábiles los proponentes que cumplan con la totalidad de los requisitos jurídicos, técnicos, económicos y financieros mínimos de participación señalados en el **Capítulos III y IV**, de este pliego de condiciones y adendas, si las hubiere.

#### 6.3. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS



Una vez el Comité Evaluador verifique el cumplimiento de los requisitos jurídicos, técnicos y financieros habilitantes procederá con la evaluación de las propuestas que cumplan con la totalidad de exigencias establecidas en el presente documento y asignará el puntaje que corresponda a cada propuesta habilitada, de acuerdo con lo señalado en el presente numeral y de acuerdo con la siguiente ponderación:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN
a) Criterios de Evaluación Económica (PRECIO)	55 Puntos
b) Criterio de Evaluación Técnico - Personal Adicional para Atención de Grandes Clientes.	20 Puntos
c) Criterio de Evaluación Técnico - Personal Adicional para Atención Personalizada.	15 Puntos
d) Apoyo a la Industria Nacional.	10 Puntos
<b>PUNTAJE TOTAL.</b>	<b>100 PUNTOS</b>

#### **a) Criterios de Evaluación Económica (PRECIO) (Máximo 55 puntos).**

Este factor se evaluará y calificará con el valor total de la oferta. Se asignarán cincuenta y cinco (55) puntos a la propuesta que ofrezca el menor valor. Las demás ofertas se calificarán por regla de tres inversa y aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \frac{\text{Valor de la Menor Oferta} * 55}{\text{Valor Oferta Propuesta}}$$

Para la evaluación económica, ICETEX verificará:

- Que las operaciones aritméticas estén correctas.
- Que la oferta incluya los impuestos y costos que se causen.

Para la evaluación económica, en caso de errores aritméticos en las operaciones o en cualquiera de los valores de la oferta la Entidad podrá efectuar los cálculos y así obtendrá el valor de la oferta. Este valor corregido incluido el IVA, si aplica, será el que se utilizará para la evaluación económica de las ofertas y para la determinación del puntaje, así como para la adjudicación y suscripción del contrato.

Será responsabilidad del oferente los errores u omisiones en que incurra al indicar los costos de su propuesta, debiendo asumir los mayores costos que se deriven de dichos errores u omisiones.

Toda la información que reporte el Proponente, debe estar sustentada en certificaciones, cuya autenticidad y precisión podrán ser verificadas.

Para realizar este ofrecimiento, el proponente deberá presentar diligenciado totalmente y firmado bajo la gravedad de juramento por el representante legal, el **FORMULARIO 4. PROPUESTA ECONÓMICA**, el cual debe indicar los valores unitarios ofrecidos y las cantidades para cada ítem, sin decimales e indicar claramente el valor del IVA.

#### **b) Criterio de Evaluación Técnico - Personal Adicional para Atención de Grandes Clientes. (20 Puntos).**

Como valor agregado para la operación, se otorgará puntaje al Proponente que ofrezca el mayor número de personal adicional con puesto de trabajo sin costo adicional para la Entidad durante la totalidad de la ejecución del contrato, este personal deberá ser adicional al mínimo requerido para el canal de atención de Grandes Clientes (12 personas) y podrá ser asignado en cualquier de las cinco principales sedes de ICETEX.

El personal ofrecido deberá cumplir con el perfil requerido, en el numeral Perfiles del Personal, para el canal de atención de Grandes Clientes.

Para asignar el mayor puntaje de este criterio los Proponentes deberán ofrecer personal adicional con puesto de trabajo, como máximo cuatro (4) asesores adicionales y se asignarán

veinte (20) puntos a la propuesta que ofrezca el mayor número de personas adicionales. Las demás ofertas se calificarán por regla de tres y aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \frac{\text{Número de Personas Adicionales Propuestas} * 20}{\text{Mayor Número de Personas Adicionales Propuestas}}$$

Para realizar este ofrecimiento, el proponente deberá presentar diligenciado y firmado bajo la gravedad de juramento por el representante legal, la manifestación expresa de incorporar el personal adicional con puesto de trabajo durante la totalidad de la ejecución del contrato, bajo las condiciones expresadas en el presente documento y cuando ICETEX las requiera; en el formato de compromiso establecido para el efecto en el **FORMATO 16. PERSONAL ADICIONAL ATENCIÓN GRANDES CLIENTES.**

En caso de no presentarse el **FORMATO** firmado por el representante legal o no se ofrezca personal; el Proponente obtendrá una calificación cero (0) puntos.

### c) Criterio de Evaluación Técnico - Personal Adicional para Atención Personalizada. (15 Puntos).

Como valor agregado para la operación, se otorgará puntaje al Proponente que ofrezca el mayor número de personal adicional con puesto de trabajo sin costo adicional para la Entidad durante la totalidad de la ejecución del contrato, este personal deberá ser adicional al mínimo requerido para el canal de atención personalizada (84 personas) y podrá ser asignado de forma permanente en cualquier oficina a nivel nacional.

El personal ofrecido deberá cumplir con el perfil requerido, en el numeral Perfiles del Personal, para el canal de atención Personalizada.

Para asignar el mayor puntaje de este criterio los Proponentes deberán ofrecer personal adicional con puesto de trabajo, como máximo cinco (5) asesores adicionales y se asignarán quince (15) puntos a la propuesta que ofrezca el mayor número de personas adicionales. Las demás ofertas se calificarán por regla de tres y aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \frac{\text{Número de Personas Adicionales Propuestas} * 15}{\text{Mayor Número de Personas Adicionales Propuestas}}$$

Para realizar este ofrecimiento, el proponente deberá presentar diligenciado y firmado bajo la gravedad de juramento por el representante legal, la manifestación expresa de incorporar el personal adicional con puesto de trabajo durante la totalidad de la ejecución del contrato, bajo las condiciones expresadas en el presente documento y cuando ICETEX las requiera; en el formato de compromiso establecido para el efecto en el **FORMATO 17. PERSONAL ADICIONAL ATENCIÓN PERSONALIZADA.**

En caso de no presentarse el **FORMATO** firmado por el representante legal o no se ofrezca personal; el proponente obtendrá una calificación cero (0) puntos.

**Nota:** el personal es adicional al mínimo requerido en oficinas (84 personas), estos podrán realizar labores multicanal para trabajar con el sistema de atención virtual en horas de bajo tráfico o en ciudades cuyo tráfico de usuarios sea bajo.

### d) Criterios de Apoyo a la Industria Nacional (10 Puntos)

En concordancia con lo ordenado mediante la Ley No 816 de 2003, ofertas nacionales o extranjeras que incorporen componente 100% colombiano en los servicios profesionales ofrecidos (Director y equipo de trabajo para la presente selección).

Apoyo a la Industria Nacional (10 puntos de calificación): En los términos de la ley 816 de 2003 "por medio de la cual se apoya a la Industria Nacional a través de la Contratación Pública", ICETEX asignará el siguiente puntaje:

Procedencia del Personal	Puntuación
Proponente que oferte servicios con el 100% de personal nacional	10 Puntos
Proponente que oferte servicios con personal nacional y extranjero	5 Puntos

Procedencia del Personal	Puntuación
Proponente que oferte servicios con personal extranjero	2 Puntos

Para la evaluación del apoyo a la industria nacional, ley 816 de 2003, el Proponente deberá presentar debidamente diligenciada y suscrita bajo la gravedad del juramento por el Representante Legal, una manifestación expresa de apoyo a la industria nacional, estableciendo el porcentaje que ofrece de personal de origen nacional o extranjero **FORMATO No. 11 INDUSTRIA NACIONAL (Ley 816/2003)**.

### 6.3.1. CALIFICACIÓN TOTAL

La calificación total obtenida por cada uno de los Proponentes, será el resultado de la sumatoria de las calificaciones parciales en cada uno de los criterios calificados es decir, la suma del puntaje obtenido por evaluación económica (precio), criterios técnicos y apoyo a la industria nacional.

- **La Adjudicación del contrato se realizará al proponente que obtenga el mayor puntaje final, siempre y cuando esta calificación sea igual o superior a SETENTA (70) PUNTOS de la calificación total. En el evento en que no se cumpla con dicho puntaje no se procederá con la adjudicación del contrato.**

### 6.3.2. CRITERIOS DE DESEMPATE

Una vez concluido el proceso de verificación y de evaluación y cumplidos todos los requisitos de ley, se procederá a la adjudicación del Proceso de Selección a las propuestas que haya obtenido el mayor puntaje.

Se entenderá que hay empate entre dos propuestas y Proponentes, cuando hayan obtenido igual puntaje. En el caso de empate entre los Proponentes habilitados, la adjudicación se resolverá en el siguiente orden descendente y excluyente:

- Al Proponente que haya acreditado mayor puntaje en la evaluación económica.
- Al Proponente que haya acreditado mayor puntaje en la evaluación de criterio de evaluación técnico - personal adicional para atención de Grandes Clientes.
- Al Proponente que haya acreditado mayor puntaje en la evaluación de criterio de evaluación técnico - personal adicional para atención Personalizada.
- De persistir el empate, se elegirá el proponente que tenga mejor puntaje en el factor de industria nacional.
- Al Proponente que vincule el mayor número de asesores en estado de discapacidad, en los términos de la Ley 361 de 1997.
- Si continua el empate se dirimirá mediante sorteo por el sistema de balotas que se realizará en el lugar que designe la Entidad en la ciudad de Bogotá.

### 6.3.3. PROCEDIMIENTO DEL SORTEO

El primer sorteo se realizará para definir el orden mediante el cual los proponentes seleccionarán las balotas que diriman el empate.

- a) Revisión estado balotas, se pondrá en evidencia, a viva voz, la numeración de las balotas la cual debe guardar relación directa con la cantidad de proponentes habilitados para el desempate.
- b) Se depositan las balotas previamente revisadas, una a una, en sobre no traslucido.
- c) Indicación a los proponentes de la oportunidad que tendrán para escoger la balota.
- d) Cada proponente selecciona en su oportunidad una balota, el número que esta refleje, le dará el orden en que podrá seleccionar la balota que dirima el empate.

Realizado el primer sorteo, y definido el orden de selección; los proponentes procederán a escoger la balota que dirima el empate, en el orden que se haya determinado.

- a) Se adjudicará el proceso de selección al proponente que saque la balota con el mayor número, o bien la balota de diferente color a las demás.

- b) El resultado será aceptado de antemano por los proponentes involucrados en el empate sin lugar a reclamación alguna.

#### **6.4. VALIDEZ DE LA OFERTA**

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

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



## CAPÍTULO VII

### 7. ANÁLISIS DE RIESGOS

Se precisa que salvo las situaciones específicamente mencionados en el presente Pliego de Condiciones y como principio general, el Proponente Adjudicatario como experto de negocio y como especialista, asumirá los efectos económicos de todas aquellos sucesos previsibles y de normal ocurrencia para las actividades que son objeto de la presente contratación. Por lo tanto, deberá asumir los riesgos asociados a su tipo de actividad ordinaria que sean previsibles, así mismo, asumirá aquellos riesgos propios de su actividad empresarial y de persona natural o jurídica que tiene que cumplir con determinadas cargas y deberes frente al Estado y la sociedad. En consecuencia, solo procederán reclamaciones por hechos o circunstancias imprevisibles no asignadas al contratista en la presente distribución de riesgos de la contratación, por tanto ICETEX no estará obligada a reconocimiento económico alguno ni a ofrecer garantía que permita eliminar, prevenir o mitigar los efectos de los riesgos asumidos por el Proponente Adjudicatario.

Sólo en el evento que se demuestre por parte del contratista pérdida por la ocurrencia de situaciones imprevistas que no sean imputables a él, y se acepte tal situación por ICETEX, se procederá al restablecimiento del equilibrio de la ecuación económica del contrato.

#### MATRIZ DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

N <sup>o</sup>	Fuente	Tipo	Descripción detallada del riesgo (que puede pasar y como puede pasar)	Detalle del Impacto	Valoración del Riesgo			A quien se le asigna el riesgo	% Asignación del Riesgo	
					Probabilidad	Impacto	Clasificación		Contratante	Contratista
1	Externa	Operativo	Falla en la prestación de servicio por falta de recurso humano del proveedor.	Incumplimiento en el cronograma de trabajo del proyecto o en el objetivo de la <b>Prestación del Servicio</b>	2	4	8	Contratista		100%
2	Externa	Financiero	Quiebra del proveedor	Incumplimiento del objetivo de la <b>prestación del servicio</b>	2	5	10	Contratista		100%
3	Externa	Operativo	Entregas realizadas por el proveedor que no cumplan con las necesidades de la Entidad	Incumplimiento del objetivo de la <b>prestación del servicio</b>	1	5	5	Contratista		100%



N°	Fuente	Tipo	Descripción detallada del riesgo (que puede pasar y como puede pasar)	Detalle del Impacto	Valoración del Riesgo			A quien se le asigna el riesgo	% Asignación del Riesgo	
					Probabilidad	Impacto	Clasificación		Contratante	Contratista
4	Interno	Tecnológico	Falla en la prestación de servicio por falta de claves de los diferentes sistemas de la Entidad.	Incumplimiento del objetivo de la prestación del servicio	3	4	12	Contratante	100%	
5	Externa	De la naturaleza	Por catástrofes naturales, por incendio, por condiciones ambientales, inundaciones y terremotos y demás eventos naturales que afecten la ejecución del contrato	Incumplimiento en el cronograma de trabajo del proyecto o en el objetivo de la Prestación del Servicio	1	5	5	Contratista Contratante	50%	50%
6	Interna	Operativo	Por dificultades de transporte, ausencia de personal o medios logísticos y tecnológicos, o carencia de calidad en el servicio contratado que causen perjuicios a la Entidad.	Incumplimiento en el cronograma de trabajo del proyecto o en el objetivo de la Prestación del Servicio	1	5	5	Contratante	100%	

## CAPÍTULO VIII

### 8. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO

#### 8.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Con el fin de buscar la adecuada y oportuna prestación del servicio, el contratista debe cumplir, además con las señaladas en el presente pliego de condiciones, las que resulten de la propuesta adjudicada, las derivadas de las especificaciones técnicas, en sus anexos, y las propias de la naturaleza del contrato, con las siguientes obligaciones:

- Acreditar el cumplimiento del pago mensual de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Cajas de Compensación Familiar, mediante certificación expedida por el Representante Legal o revisor fiscal según el caso.
- Cuando el Proponente sea Consorcio o Unión Temporal, cada una de las personas naturales o jurídicas que lo integran, deberán certificar que se encuentran en cumplimiento de la anterior obligación, al momento de presentar la propuesta.
- No aparecer, el Proponente (persona natural o jurídica) y/o su representante reportado en el último Boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República, de conformidad con lo exigido por el artículo 60 de la Ley 610 de 2000.
- El Proponente Adjudicatario deberá implementar previo al inicio de la ejecución del contrato un sistema de reporte de información de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
- El Proponente Adjudicatario debe responder por los perjuicios y detrimentos patrimoniales derivados de la operación y el manejo de las claves transaccionales; lo anterior, mediante una póliza de cumplimiento.
- El Proponente Adjudicatario debe tener una póliza de responsabilidad civil extracontractual.
- Firmar el Acta de Inicio dentro del día hábil siguiente a la legalización y perfeccionamiento del contrato.
- El Proponente Adjudicatario se obliga a cumplir con la entrega de la operación al finalizar el contrato de acuerdo con las condiciones y parámetros establecidos en el presente documento.
- Al finalizar el plazo del contrato el Proponente Adjudicatario se obliga con ICETEX a dejar en uso el Sistema de Información bajo los parámetros de uso y soporte contractuales, en estado óptimo de operación e implementado en su última versión y sin cargo para ICETEX de pagos adicionales; lo anterior, durante y hasta la firma del acta de liquidación del contrato (cuatro meses posteriores a la finalización del contrato).

Durante la Ejecución del Contrato

- Suministrar toda la información y documentación requerida en el presente documento como obligaciones posteriores a la aceptación de la propuesta.
- Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato, de acuerdo con las obligaciones y requisitos contenidos en la propuesta presentada y en el presente documento.
- Ejecutar el objeto del contrato derivado de este proceso en el plazo establecido, independiente de cualquier factor que se pueda generar en esta etapa.
- Cumplir con el objeto del presente contrato, bajo la coordinación y control del Supervisor.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



- Suscribir con el personal que prestará el servicio materia de este Proceso de Selección un Anexo al contrato laboral o de prestación de servicios, en donde se incluya un acuerdo de confidencialidad de la información y uso de la marca ICETEX que por razones de su gestión manejará durante la ejecución del contrato.
- Responder por el pago de los impuestos que cause la legalización y ejecución del contrato.
- Responder por todo daño que se cause a bienes, al personal que se utilice y a terceros en la ejecución del contrato.
- Mantener la información técnica del proyecto en absoluta reserva de conformidad con el acuerdo de confidencialidad suscrito entre las partes.
- Coordinar reuniones de seguimiento con ICETEX y con la supervisión del contrato.
- Informar cualquier retraso, inconveniente, y cambio en el personal, y presentar plan de corrección.
- Cumplir con todos los requerimientos legales de contratación con sus empleados.
- Presentar los informes de seguimiento exigidos por el supervisor o por ICETEX.
- Constituir, para la ejecución del contrato, la garantía única exigida en el presente contrato y presentarla a la Secretaría General, para su aprobación; igualmente el Proponente Adjudicatario se obliga a pagar todos los costos necesarios para la ejecución de la garantía tales como deducibles y a restablecer el valor de la garantía cuando este se haya visto reducido por razón de las reclamaciones efectuadas por la comisión. De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, el Proponente Adjudicatario deberá ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso.
- Cumplir todas las obligaciones contempladas en el presente documento, en la propuesta y en el contrato y sus Anexos, a su costa y riesgo, así como responder frente a ICETEX por la ejecución eficiente y oportuna de las actividades objeto del contrato.
- Obrar con buena fe, evitando dilaciones e inconvenientes que puedan presentarse durante la ejecución del contrato.
- No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho.
- Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo. La periodicidad y demás requisitos de los informes que deberá presentar el Proponente Adjudicatario durante la ejecución del contrato serán establecidos por el supervisor del contrato durante la ejecución del mismo.
- Las demás establecidas en el presente documento y las que solicite ICETEX que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento y ejecución del contrato, los Pliegos de Condiciones y con lo ofrecido en su propuesta.
- Garantizar de manera permanente el número de asesores requeridos para responder por la operación, contemplando el crecimiento en los momentos pico de la operación.
- Garantizar de manera permanente un IVR transaccional a través del cual se puedan enrutar las llamadas de personas naturales y las llamadas de personas jurídicas, así como el servicio de audiorespuesta.
- Garantizar la trazabilidad de las llamadas que hacen transacciones en el IVR.

- Proporcionarle a la Entidad acceso al aplicativo que le permita el monitoreo remoto, así como escuchar en tiempo real las llamadas que están siendo contestadas por los asesores.
- Garantizar la transferencia de llamadas del PBX de la Entidad a las líneas de atención al ciudadano y viceversa.
- Grabar la totalidad de las llamadas de entrada y de salida y poner ese material a disposición de la Entidad cuando se le solicite.
- Garantizar de manera permanente el tiempo promedio de conversación.
- Garantizar los niveles de servicio establecidos para la operación.
- Garantizar que el umbral de espera para las llamadas que solicitan comunicación con el asesor.

#### Obligaciones Sociales y Laborales

- El Proponente Adjudicatario resultará obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en cada momento en materia laboral, de Seguridad Social, de Seguridad, Higiene y Salud en el trabajo, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente.
- El proponente adjudicatario asumirá a título exclusivo, el carácter de patrono o empresario respecto del personal que emplee para la ejecución del servicio, y se comprometerá y obligará a cumplir exacta y directamente cuantas obligaciones y derechos sean consecuencia y se deriven de dicha condición, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los salarios, cuotas de la Seguridad Social, accidentes de trabajo, Mutualismo Laboral, etc., así como todas y cualesquiera obligaciones sociales que imponga la legislación vigente en cada momento al patrono o empresario, comprometiéndose igualmente el Proponente Adjudicatario a, en su caso, exigir el cumplimiento de idénticas obligaciones por parte del subcontratista respecto de su personal.
- A este respecto, los Operadores, quedarán al margen de la relaciones entre el Proponente Adjudicatario y el referido personal, garantizando el Proponente Adjudicatario a los Operadores absoluta indemnidad por cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones con su personal, y, en su caso, con el del subcontratista. No obstante lo anterior, si el Proponente Adjudicatario incumpliera dichos compromisos, y de su incumplimiento pudiera derivarse alguna responsabilidad para los Operadores, el Proponente Adjudicatario quedará obligado a resarcir el importe de dichas responsabilidades, incluidos cualesquiera gastos y/o costes judiciales que ocasionare la defensa de los Operadores.
- En especial, el Proponente Adjudicatario se comprometerá a cumplir todas las obligaciones establecidas en la legislación de la Seguridad Social vigente en cada momento y a facilitar a los Operadores, cuantos documentos éstos le soliciten al objeto de comprobar el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones. A los efectos anteriormente reseñados el Proponente Adjudicatario presentará por escrito con carácter trimestral a los Operadores certificación negativa por descubiertos emitida por la Tesorería General de la Seguridad Social u organismo similar, según corresponda

## 8.2. OBLIGACIONES DE ICETEX

En desarrollo del objeto del contrato, ICETEX se obliga especialmente a lo siguiente:

- a) Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato.
- b) Facilitar el empalme entre el Proponente Adjudicatario y el Contratista.
- c) Proporcionar capacitación en el sistema mercurio, usuarios y claves.
- d) Realizar capacitación de inducción sobre el portafolio de la Entidad.
- e) Formular sugerencias por escrito sobre observaciones que estime convenientes en el desarrollo del contrato, siempre enmarcadas dentro del término del mismo.
- f) Designar un supervisor para este contrato, con el fin de ejercer el control sobre el cumplimiento de las condiciones contratadas.

- g) Verificar de manera permanente el cumplimiento por parte del CONTRATISTA, de las obligaciones relacionadas con el pago de salud, pensiones, ARL, Cajas de Compensación, SENA e ICBF.
- h) Suministrar al CONTRATISTA, el acceso a la información necesaria para cumplir con el objeto del contrato.

### 8.3. GARANTÍA DEL CONTRATO

EL CONTRATISTA se obliga a constituir una garantía expedida en "Formato Para Entidades Públicas" en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX. NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros establecida en el país y cuya póliza matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregarla dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos:

- a) **CUMPLIMIENTO:** Por un valor equivalente al VEINTE (20%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y cuatro (4) meses más, término contado a partir de la suscripción del contrato.
- b) **CALIDAD DEL SERVICIO:** Por un valor equivalente al VEINTE por ciento (20%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y cuatro (4) meses más, término contado a partir de la suscripción del contrato.
- c) **PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES.** Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del contrato y tres (3) años más, término contado a partir de la suscripción del contrato.
- d) Adicionalmente, EL CONTRATISTA deberá constituir póliza de **RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL** que cubra el riesgo de daños causados a terceros con la ejecución del contrato por un valor equivalente al 20% del valor total del contrato. Este amparo deberá estar vigente durante toda la duración del Contrato a partir de la suscripción del contrato.

### 8.4. CLÁUSULA PENAL MORATORIA

En caso de retardo o incumplimiento parcial del contrato por parte del CONTRATISTA, éste pagará a título de pena una suma equivalente al 0.01% del valor del respectivo contrato, por cada día de retraso en el cumplimiento del cronograma inicialmente aprobado por parte del supervisor y/o interventor del contrato, sin que el monto total exceda del diez por ciento (10%) del valor del contrato. El procedimiento para la imposición de las multas será el establecido en el artículo 52 del Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013 y por el Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011

### 8.5. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA

En caso de incumplimiento definitivo EL CONTRATISTA cancelará al ICETEX a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al 20% del valor del contrato.

### 8.6. SUPERVISIÓN

El contrato será objeto de supervisión por el Director de Tecnología de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología de **ICETEX**, o quien haga sus veces.

#### 8.6.1. FUNCIONES DE LA SUPERVISIÓN

Serán funciones del Supervisor, para la vigilancia del contrato objeto de la presente selección pública, las señaladas en los artículos 50 y 51 del Manual de Contratación de ICETEX (Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013) y la guía de supervisión, así como los demás documentos expedidos para tal fin en la Ley en ICETEX.

### 8.7. MULTAS Y PROCEDIMIENTO PREVIO PARA SU IMPOSICIÓN



En el contrato se pactarán multas de acuerdo con lo señalado en el artículo 52 del Manual de Contratación de ICETEX (Acuerdo de Junta Directiva de ICETEX No. 030 del 17 de septiembre de 2013).

#### **8.8. IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES**

El PROPONENTE seleccionado deberá cancelar los impuestos, tasas y contribuciones nacionales, departamentales y municipales, que se generen de la ejecución del contrato.

#### **8.9. MODIFICACIONES AL CONTRATO**

ICETEX podrá acordar con EL PROPONENTE seleccionado las modificaciones que estime convenientes y necesarias mientras se trate de elementos accidentales del contrato. Las modificaciones deberán justificarse en forma expresa y previa.

El contrato podrá ser objeto de adiciones que no superen el cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato.

#### **8.10. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato adjudicado, será objeto de liquidación de conformidad con la resolución 0622 del 29 de julio de 2009 y el artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva de **ICETEX** No. 30 del 17 de septiembre de 2013. Para tales efectos la Supervisión del contrato, en coordinación con **EL CONTRATISTA**, proyectará y entregará a la Secretaría General de **ICETEX** el acta de liquidación, procedimiento que deberá efectuarse dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su terminación. Si **EL CONTRATISTA** no se presenta a la liquidación del contrato o las partes no llegan a ningún acuerdo en relación con la liquidación, **ICETEX** procederá a efectuar una constancia de terminación y liquidación del contrato de prestación de servicios, conforme lo establece inciso tercero del artículo 53 del Acuerdo de Junta Directiva de **ICETEX** No.030 del 17 de septiembre de 2013.

#### **8.11. EXCLUSIÓN LABORAL**

El contrato no generará ninguna vinculación laboral entre ICETEX y EL CONTRATISTA ni entre ICETEX y los dependientes del CONTRATISTA. En consecuencia, ni EL CONTRATISTA ni sus dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna al ICETEX. Por lo tanto, ICETEX sólo contrae la obligación de pagar el precio convenido, ya que son a cargo del CONTRATISTA todos los gastos que ocasione el cumplimiento de las obligaciones que por el contrato adquiere, incluyendo el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones a sus trabajadores.

#### **8.12. CESIÓN DEL CONTRATO**

EL CONTRATISTA no podrá ceder los derechos y obligaciones que se deriven del contrato, salvo autorización expresa y escrita de ICETEX.

#### **8.13. GASTOS DEL CONTRATO**

Todos los gastos que ocasione el cumplimiento del contrato, serán por cuenta del CONTRATISTA. ICETEX podrá entonces rechazar los servicios que no reúnan la calidad requerida en el contrato.

#### **8.14. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO**

Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato mediante la suscripción de un acta donde conste tal evento, sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de la suspensión.

#### **8.15. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES**

Los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirá a la jurisdicción competente.

#### 8.16. PLAN DE CONTINGENCIA

El Plan de Contingencia, debe contener las medidas técnicas, humanas y organizacionales, necesarias para garantizar la correcta ejecución del objeto contractual y la continuidad y las operaciones del Contratista, en caso de presentarse causas de fuerza mayor o caso fortuito. Dicho plan debe ser previsto aplicando los tres subplanes, que se describen a continuación: Cada plan determina las contramedidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier amenaza:

**El plan de respaldo.** Contempla las contramedidas preventivas **antes** de que se materialice una amenaza. Su finalidad es evitar dicha materialización.

**Plan de emergencia.** Contempla las contramedidas necesarias **durante** la materialización de una amenaza, o inmediatamente después. Su finalidad es mitigar los efectos adversos de la amenaza.

**El plan de recuperación.** Contempla las medidas necesarias después de materializada y controlada la amenaza. Su finalidad es restaurar el estado de las cosas tal y como se encontraban antes de la materialización de la amenaza. Por otra parte, el plan de contingencia no debe limitarse a estas medidas organizativas. También debe expresar claramente:

- Qué recursos materiales son necesarios.
- Qué personas están implicadas en el cumplimiento del plan.
- Cuáles son las responsabilidades concretas de esas personas y su rol dentro del plan.
- Qué protocolos de actuación deben seguir y cómo son.

#### 8.17. CONFIDENCIALIDAD

**EL CONTRATISTA**, con la suscripción del contrato, se compromete a guardar estricta reserva y secreto en relación a la información confidencial que se suministre con ocasión de este contrato o durante su ejecución y hasta su liquidación. En tal sentido, deberá entenderse por "información confidencial" toda la información que ICETEX, le suministre, en desarrollo del objeto contractual.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Que no podrá ser considerada como confidencial la información que sea susceptible de ser conocida mediante la utilización de canales regulares y legales de información ni la información que sea de público conocimiento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Que de no ser así, se presume que toda información intercambiada entre las partes es confidencial, y debe adecuarse a lo establecido en el presente contrato, salvo que ICETEX, exprese lo contrario.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Que de conformidad con lo señalado en esta Cláusula, la información confidencial que sea recibida por el CONTRATISTA, será exclusiva y únicamente utilizada para los fines para los cuales fue suministrada y no podrá ser revelada a terceros salvo autorización expresa de la parte que suministró la información.

#### 8.18. PROTECCIÓN DE DATOS

**EL CONTRATISTA** se obliga a utilizar los datos a los que le dé acceso ICETEX única y exclusivamente para los fines del contrato que se celebre y a guardar reserva respecto a todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso durante la realización del contrato de prestación de servicios. Igualmente, se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno al presente contrato. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del CONTRATISTA y subsistirán aun después de terminados los tratamientos efectuados en el marco del contrato. Cualquier uso de los datos que no se ajuste a lo dispuesto en la presente cláusula, será responsabilidad exclusiva del CONTRATISTA frente a terceros y frente al ICETEX ante

la que responderá por los daños y perjuicios que le hubiere podido causar, siendo considerado también responsable del tratamiento a estos efectos.

EL CONTRATISTA manifiesta cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Dado en Bogotá D. C., el primer día (1er) del mes de junio de 2015

**-----ORIGINAL FIRMADO-----**

**MARIA ALEXANDRA SANDOVAL CONCHA**  
**COORDINADORA GRUPO DE CONTRATOS ENCARGADA DE LAS FUNCIONES DE LA SECRETARIA**  
**GENERAL ICETEX**

*Elaboró: Katerynne Morales Roa- Abogada Contratista*

*Aspectos Técnicos: Constanza Parra – Coordinadora Grupo de Atención al Usuario*

*Aspectos Técnicos: Jorge Eduardo Bonilla – Profesional OCM*