

**DATOS BÁSICOS**

Estudio Previo No. **322** Fecha Solicitud 01/03/2017  
Tipo de Operación: 1305  
Sucursal: 01 CALLE 26 No. 69 - 76 EDIFICIO ELEMENTO TORRE 2  
Descripción: CONTRATO MARCO INTERADMINISTRATIVO - CENTRO DE CONTACTO PEOPLE CONTACT

**DETALLE ESTUDIO PREVIO**

**DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN**

Conforme al artículo 12 de la Ley 1324 de 2009, el ICFES tiene como objeto fundamental ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorar la calidad de la educación. De la misma manera el ICFES está facultado para adelantar otras evaluaciones que le sean encargadas por entidades públicas o privadas y derivar de ellas ingresos, conforme a lo establecido en la Ley 635 de 2000;

Dentro de las actividades que debe desarrollar el ICFES cuando presta los servicios de evaluación, se encuentra el de presentar el servicio de centro de contacto para la atención de PQRs, su seguimiento y respuesta, soportar y apoyar los distintos procesos que deben acometer los evaluados;

EL ICFES tiene contratado este servicio para atender las pruebas de Estado, esto es, Saber 11, Saber PRO, Saber TyT y validaciones, servicio que no permite contar con capacidad adicional para otras evaluaciones y éstas no se contemplan dentro del objeto contractual, por ser contrataciones inciertas para el ICFES; así las cosas el ICFES debe contratar con un tercero especializado el servicio de centro de contacto para atender las pruebas que le son contratadas por terceros, como son, por ejemplo: (i) Ascenso patrulleros y mayores de la Policía Nacional; (ii) Acenso y reubicación docente; (iii) Primera Infancia;

EL ICFES es una empresa estatal de carácter social del sector educación, descentralizada, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, y sometida al cumplimiento de los principios de la función administrativa en el desarrollo de su misión institucional;

People Contact S.A.S., en Reestructuración, es una sociedad de economía mixta indirecta del orden municipal, que tiene por objeto la prestación de servicios de call center a empresas nacionales y extranjera, tales como: servicio al cliente, televentas, cobranzas, líneas de atención, servicios de información por operadora, actualización de bases de datos, atención de líneas de respuesta directa, atención de PQRs y todos aquellos que puedan ser articulados en centros de telealimentación o en plataformas tecnológicas, telefónicas asistidas a través de agentes de atención o de cualquier otro medio técnico;

De conformidad al literal a del artículo 2 de la Ley 80 de 1993, "Se denominan entidades estatales (...) las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), así como las entidades descentralizadas indirectas y las demás personas jurídicas en las que exista dicha participación pública mayoritaria, cualquiera sea la denominación que ellas adopten, en todos los órdenes y niveles(...)";

De acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad People Contact S.A.S., en Reestructuración, cuenta con una participación superior al 50% de capital público;

Así mismo, el artículo 95 de la Ley 489 de 1998, establece: "Las entidades públicas podrán asociarse con el fin de cooperar en el cumplimiento de funciones administrativas o de prestar conjuntamente servicios que se hallen a su cargo, mediante la celebración de convenios interadministrativos o la conformación de personas jurídicas sin ánimo de lucro. (...)";

En este orden de ideas, es factible la contratación de People Contact S.A.S., en Reestructuración, de conformidad con el inciso segundo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993 establece que "Las entidades podrán celebrar los contratos y acuerdos que permitan la autonomía de la voluntad y requieran el cumplimiento de los fines estatales". Así mismo, de conformidad con el Principio de Coordinación, contenido en el artículo 6° de la Ley 489 de 1998, "(...) las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales. En consecuencia, prestarán su colaboración a las demás entidades para facilitar el ejercicio de sus funciones(...)";

Dada la naturaleza de entidad estatal de las partes y de conformidad con el procedimiento establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, la presente contratación se adelanta utilizando una modalidad de contratación directa denominada: Contrato Interadministrativo.

Finalmente, este un Contrato Interadministrativo Marco, no tiene cuantía por lo que las afectaciones presupuestales se harán a través de actas de ejecución o acuerdos específicos, que harán parte integral del presente contrato.

**OBJETO**

Establecer el marco en el cual EL CONTRATISTA, desarrollará la prestación del servicio de centro de contacto, desarrollando todas las actividades requeridas para tal fin, que se concretarán a través de contratos derivados, que hacen parte integral del presente contrato marco interadministrativo.

ALCANCE DEL OBJETO: En desarrollo de este contrato EL CONTRATISTA, realizará las actividades que se listan a continuación, para la ejecución del contrato:

1. Realizar el proceso de contacto y soporte de acuerdo con las especificaciones técnicas que para cada evaluación les sean exigidas.
2. Contar con canales de contacto y atención telefónica, SMS y correo electrónico
3. Atender las peticiones, quejas y reclamos (PQRs), que se presenten en el desarrollo de las pruebas encomendadas al EL ICSES dentro de los tiempos y condiciones de ley.
4. Diseño e implementación de campañas inbound y outbound según la prueba de que se trate, incluyendo sin limitarse los guiones de las mismas y los indicadores de calidad y pertinencia necesarios.
5. Contar con un software que le permita hacer las campañas de inbound y outbound de las pruebas que le sean contratadas al ICSES, así como la grabación de todas las llamadas realizadas.
6. Contar con mecanismos idóneos para que el ICSES pueda hacer seguimiento remoto de las actividades de las campañas del numeral anterior y PQRs
7. Garantizar la contactabilidad mínima requerida para cada prueba, así como la exactitud en la captura de información.
8. Contar con la infraestructura física, técnica necesaria y el personal suficiente y capacitado.
9. Entregar al finalizar cada uno de los contratos derivados la totalidad de las llamadas, registros, contactos y en general toda la información recolectada, así como las PQRs recibidas y sus respectivas respuestas, todo esto debidamente organizado y clasificado.
10. Contar con plan de contingencia para afrontar cualquier desborde de los canales de comunicación.
11. Guardar la debida reserva y confidencialidad de toda la información y documentos que conozca como consecuencia de la ejecución contractual.

Las actividades antes mencionadas, deberán detallarse y concretarse en los respectivos contratos derivados.

Este contrato interadministrativo corresponde a un acuerdo marco, en el cual se plasmarán, entre otros, los parámetros y condiciones generales de su objeto, cuyo desarrollo se concretará en cada uno de los contratos derivados para atender las necesidades de EL ICSES que justifican la presente contratación, según la oferta de servicios presentada por EL CONTRATISTA, que hacen parte integral del presente contrato.

Cada contrato derivado deberá contener como mínimo: (i) Los productos y servicios esperados y sus condiciones técnicas, (ii) Las actividades específicas necesarias para la consecución de los servicios y productos esperados, (iii) Personal a contratar en los casos que sea necesario; (iv) plazo, valor y forma de pago, los anexos que incorporen, así como el certificado de disponibilidad presupuestal que ampara la respectiva contratación.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO

Anexo técnico por cada una de las actas de ejecución.





### ESTUDIOS PREVIOS

Código: G3.2.F11  
 Versión: 1  
 Página: 6

IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN  
 RIESGOS

Por tratarse de un contrato marco interadministrativo no se contempla la identificación, valoración y distribución de riesgos. Ni se solicitará la constitución de garantías.

SUPERVISOR

Las partes intervinientes, designarán un supervisor o interventor para la ejecución del presente contrato, así como para cada uno de las actas de ejecución o acuerdos específicos que se suscriban en desarrollo del presente objeto. La supervisión seguimiento e interventoría del contrato lo podrán ejercer las partes intervinientes directamente o a través de terceros contratados para tal fin. En caso que los supervisores designados no puedan continuar ejerciendo estas funciones, los Representantes Legales de la parte respectiva designarán uno nuevo, situación que será comunicada a la otra parte, mediante escrito a la dirección registrada en el presente contrato, la cual hará parte integral del presente documento. Todas las solicitudes y/o autorizaciones que se deriven de la ejecución de este contrato serán canalizadas de manera exclusiva por los supervisores designados para el presente documento. Los supervisores en desarrollo de sus funciones, podrán formular las observaciones necesarias para el mejor cumplimiento del contrato.

ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL  
 CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El presente Contrato Marco no tiene valor ni forma de pago, elementos éstos que se establecerán en cada uno de los contratos derivados que se suscriban y encontrarse soportados y ajustados a las apropiaciones y disponibilidades presupuestales debidamente aprobadas para tal fin.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL ICFES, se obliga a obtener las apropiaciones presupuestares, la definición de los esquemas de remuneración necesarios para atender los compromisos que se contraigan a través de los contratos derivados, e igualmente a otorgar los registros presupuestales a que haya lugar de conformidad con las cuantías, obligaciones y modalidades de pago que se definan dentro en los mismos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: INTERESES MORATORIOS: Sin perjuicio de las demás acciones que les asistan a EL ICFES, en caso de mora de EL CONTRATISTA, en cualquiera de sus obligaciones de pago que no correspondan a eventos de fuerza mayor o caso fortuito, reconocerá a EL ICFES sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, las sumas adeudadas el interés moratoria establecido por la Ley 80 de 1993 y normas complementarias en la materia para las entidades estatales.

**PLAZO DE EJECUCION**

El presente contrato tendrá una duración hasta el 31 de diciembre de 2017, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

Producto	Nombre	Cantidad Solicitada	Precio Mercado	Total	Entrega				
					No Entrega	No Días	Cantidad	Fecha	Saldo
211110031	Servicio De Gestión Y Atención De Clientes	1	0	0					

**RESPONSABLES**

ELABORÓ ÁREA TÉCNICA

REVISÓ ÁREA TÉCNICA

Nombre  
JAVIER ANDRES MONCADA TORRES

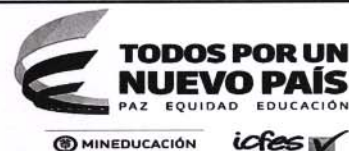
Nombre  
INGRID PICON CARRASCAL

Firma 

Firma 



INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN ICFES  
INVITACIÓN A PRESENTAR OFERTA



IDENTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN	Selección Directa	FECHA DE INVITACIÓN: 3/04/2017
---------------------------------	-------------------	--------------------------------

Señor

MARCELO NEIRA ESTRADA  
Representante Legal  
PEOPLE CONTACT S.A.S. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, lo invita a presentar oferta dentro del proceso de la referencia, conforme los siguientes requerimientos:

**OBJETO**

Establecer el marco en el cual EL CONTRATISTA, desarrollará la prestación del servicio de centro de contacto, desarrollando todas las actividades requeridas para tal fin, que se concretarán a través de contratos derivados, que hacen parte integral del presente contrato marco interadministrativo.

ALCANCE DEL OBJETO: En desarrollo de este contrato EL CONTRATISTA, realizará las actividades que se listan a continuación, para la ejecución del contrato:

1. Realizar el proceso de contacto y soporte de acuerdo con las especificaciones técnicas que para cada evaluación les sean exigidas.
  2. Contar con canales de contacto y atención telefónica, SMS y correo electrónico
  3. Atender las peticiones, quejas y reclamos (PQRs), que se presenten en el desarrollo de las pruebas encomendadas al EL ICFES dentro de los tiempos y condiciones de ley.
  4. Diseño e implementación de campañas inbound y outbound según la prueba de que se trate, incluyendo sin limitarse los guiones de las mismas y los indicadores de calidad y pertinencia necesarios.
  5. Contar con un software que le permita hacer las campañas de inbound y outbound de las pruebas que le sean contratadas al ICFES, así como la grabación de todas las llamadas realizadas.
  6. Contar con mecanismos idóneos para que el ICFES pueda hacer seguimiento remoto de las actividades de las campañas del numeral anterior y PQRs
  7. Garantizar la contactabilidad mínima requerida para cada prueba, así como la exactitud en la captura de información.
  8. Contar con la infraestructura física, técnica necesaria y el personal suficiente y capacitado.
  9. Entregar al finalizar cada uno de los contratos derivados la totalidad de las llamadas, registros, contactos y en general toda la información recolectada, así como las PQRs recibidas y sus respectivas respuestas, todo esto debidamente organizado y clasificado.
  10. Contar con plan de contingencia para afrontar cualquier desborde de los canales de comunicación.
  11. Guardar la debida reserva y confidencialidad de toda la información y documentos que conozca como consecuencia de la ejecución contractual.
- Las actividades antes mencionadas, deberán detallarse y concretarse en los respectivos contratos derivados.

**-LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

mrobayo@contratista.icfes.gov.co

**PLAZO PARA PRESENTAR LA OFERTA:**

Hasta el 5 de abril de 2017

**COMUNICACIONES:**

Cualquier inquietud por favor comunicarse al correo electrónico mrobayo@contratista.icfes.gov.co

Atentamente,

  
**ANDRÉS RICARDO MANCIPE**  
SUBDIRECTOR DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS  
GENERALES DEL ICFES

Revisó: Andrés Mancipe- Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales.  
Revisó: Paola Escalona -Asesora de la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales.  
Elaboró: María Paula Robayo Trillos- Abogada

Página 1 de 1

**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES**

www.icfes.gov.co @ICFEScol icfescol ICFES ICFEScol • Calle 26 No. 69 - 76, Torre 2, piso 15. Edificio Elemento, Bogotá - Colombia

Líneas de atención al usuario: Bogotá (+57 1) 4841460 - Gratuita Nacional: 01 8000 51 9535