

REQUISICION

**DATOS BASICOS**

Requisición No. **232** Fecha Solicitud 14/03/2013  
 Tipo de Operación 1305 SOLICITUD DE REQUISICIÓN  
 Sucursal 01 SEDE PPAL CALLE 17 No. 3- 40  
 Descripción SEVICIO DE CONTACT CENTER

**DETALLE REQUISICION**

**JUSTIFICACIÓN:**

En el marco del Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, del Conpes 3649 del 15 de marzo de 2010 y de las políticas de Buen Gobierno, las entidades publicas - con la coordinación del Programa para la Renovación de la Administración Pública, del Departamento Nacional de Planeación- han venido fortaleciendo en modelo de servicio para acercarse más y mejor a sus grupos de interés, a través de cuatro ejes de trabajo definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: la profundización en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, el fortalecimiento de los canales de contacto, el mejoramiento de las competencias de servicio de los funcionarios de todos los niveles y la articulación interinstitucional.

En ese contexto, el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES- estableció desde 2010, la gerencia del servicio como uno de sus objetivos estratégicos y definió que la misma se haría mediante un proceso tercerizado con un proveedor que no solamente administre los canales de contacto, sino que diseñe e implemente procesos de valor cada vez más integrales y efectivos, para mejorar la experiencia transversal de servicio de los grupos de interés.

La tercerización le ha permitido al ICFES evaluar y seleccionar proveedores con reconocida experiencia, con tecnología robusta, con niveles de desempeño adecuados a las características de la operación, y con infraestructura y personal idóneos para los fines del proceso de información y servicio. Con el propósito de continuar con un modelo sostenible, que entrega resultados cada vez más positivos en términos de indicadores de satisfacción y de oportunidad del servicio, el ICFES abrirá una nueva convocatoria para seleccionar, en condiciones objetivas, la propuesta más favorable con relación a las especificaciones definidas para el Centro de Gestión del Servicio de abril a diciembre de 2013.

**OBJETO A CONTRATAR**

**OBJETO:** Contratar bajo la modalidad de Outsourcing un Centro de Gestión del Servicio a través de una operación multicanal para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, que además de ofrecer información institucional, soporte para el acceso a los trámites y servicios de la entidad, y gestión de procesos, haga análisis permanente de los datos que arroja la operación e implemente estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos y la sostenibilidad del modelo de servicio.

*Jolaya*

## REQUISICION

### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO

la descripción de los canales, los servicios, los procesos, los indicadores, la infraestructura y las herramientas tecnológicas requeridas para el funcionamiento del Centro de Gestión del Servicio, junto con las condiciones técnicas del mismo, están consignadas en el anexo técnico que se adjunta y que hará parte integral del contrato. Se adjunta el Anexo Técnico, el dimensionamiento, las estadísticas, el call flow y los intervalos.

#### CRITERIOS DE VERIFICACIÓN TÉCNICA:

##### a. Capacidad técnica:

i. Implementación: el proponente debe presentar como parte de su oferta técnica el cronograma de actividades de implementación para cada uno de los canales y procesos en el formato definido para tal fin (VER FORMATO PARA CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN), dicho cronograma no puede exceder de cuatro semanas.

ii. Aceptación de especificaciones técnicas: El oferente debe allegar con su propuesta, debidamente diligenciado y suscrito el formato de aceptación del contenido del Anexo Técnico **FORMATO 5 – OFERTA TÉCNICA**, en la cual se refiere y sujeta a todas y cada uno de las especificaciones y condiciones mínimas técnicas contenidas en el **ANEXO 1. ANEXO TÉCNICO**. La oferta técnica incluye los aspectos relevantes que demuestran que la persona natural o jurídica que presenta la propuesta, posee la capacidad administrativa y operacional para desarrollar el objeto del contrato y cumplir con las obligaciones prevista en estos términos de referencia.

iii. Experiencia: El objeto de los contratos u órdenes de servicio mediante los cuales se pretenda acreditar la experiencia debe especificar la prestación del servicio de atención de PQR's vía multicanal.

El proponente debe demostrar experiencia en la ejecución de (2) contratos, ejecutados entre el 1 de enero de 2008 y el 28 de febrero de 2013 en cuyo objeto se especifique la prestación del servicio multicanal, es decir, atención de PQR's en mínimo tres canales de los cuatro posibles (atención telefónica, atención presencial, atención electrónica, y atención de comunicaciones escritas).

**Adicionalmente debe demostrar experiencia en la ejecución de un contrato cuyo objeto incluya la atención de PQR's por los cuatro canales que requiere la operación del ICSES.**

**En total deberá demostrar experiencia con la ejecución de 3 contratos.**

Se permitirá que el proponente demuestre experiencia a través de contratos en ejecución, pero sólo tendrá en cuenta el valor ejecutado al 28 de febrero de 2013. No se aceptan como experiencias válidas, los contratos para ventas o cobranza, o contratos que se ejecuten mediante la atención de menos de tres canales de atención.

Para declarar lo anterior, el proponente DEBE diligenciar completamente el formato, correspondiente al **FORMATO NO. 3 CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA**, por cada uno de los contratos exigidos. El formato debe ser diligenciado y firmado por el representante legal del oferente, y tendrá la calidad de declaración juramentada.

El ICSES se reserva el derecho de verificar la información del contenido de las certificaciones. No se tendrán en cuenta documentos como simples copias de contratos o actas. No se tendrán en cuenta para la verificación las certificaciones cuyo objeto sea diferente al solicitado, o que no reúnan la totalidad de los requisitos exigidos en el presente pliego de condiciones.

La suma de las tres (3) certificaciones debe arrojar un valor igual o superior al presupuesto oficial para esta contratación expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes

CRITERIOS CALIFICABLES: máximo 1000 puntos.

A las propuestas que cumplan los requisitos habilitantes se les aplicarán los siguientes criterios calificables:

Oferta Económica:	500 puntos
Tiempo de Implementación	400 puntos
Apoyo a la industria nacional	100 puntos
Total puntaje máximo por criterios calificables	1000 puntos

## REQUISICION

1. Oferta económica: se asigna puntaje por menor precio
2. Tiempo de Implementación: se le asignará puntaje a los proponentes que puedan implementar en el menor tiempo posible, a partir de la fecha de adjudicación del contrato la totalidad de los requerimientos especificados en el pliego. En este caso puntual, la semana se entiende como 7 días calendario.

Implementación de la totalidad de los requerimiento del pliego en una semana a partir de la adjudicación del contrato 400 puntos

Implementación de la totalidad de los requerimiento del pliego en dos semanas a partir de la adjudicación del contrato 300 puntos

Implementación de la totalidad de los requerimiento del pliego en tres semanas a partir de la adjudicación del contrato 200 puntos

### OFERTA ECONÓMICA:

El Proponente al momento de elaborar su ofrecimiento económico debe contemplar todas las actividades y costos directos e indirectos en que incurrirá para prestar el servicio de conformidad con las reglas establecidas en estos términos de referencia.

El proponente debe allegar **la oferta económica** conforme al **FORMATO 6 – FORMATO OFERTA ECONÓMICA**, debidamente suscrito por el representante legal u oferente y cumpliendo las siguientes condiciones:

- El valor de la oferta económica deberá expresarse en pesos colombianos.
- En el formato es obligatorio cotizar un valor mayor a cero, en costos de personal y en costos de infraestructura, so pena de rechazo de la oferta.
- Se entiende que los servicios están gravados con el impuesto del valor agregado (IVA), de conformidad con la normatividad tributaria vigente, por lo que en caso de que no haya sido contemplado en el valor ofertado en la propuesta, el contratista debe asumir dicha obligación con cargo al valor del contrato y en consecuencia estará obligado a presentar la respectiva factura o su documento equivalente, discriminando los valores a pagar y el IVA. Para todos los efectos legales, presupuestales y fiscales, se entenderá que el valor de la propuesta presentada incluye IVA, cuando el servicio contratado no esté excluido de tal gravamen por la Ley.
- En relación con la facturación del IVA durante la ejecución del contrato, el ICFES se ceñirá a las disposiciones legales vigentes. En caso de existir dudas en materia impositiva, el ICFES hará las consultas a la DIAN a que haya lugar.
- El ICFES considera como oferta económica **el costo unitario mensual (en pesos colombianos)** consignado en la columna B del formato **FORMATO 6. FORMATO OFERTA ECONÓMICA**. Por lo tanto, el ICFES efectuará la revisión y corrección aritmética de las ofertas económicas, durante la cual de ser necesario, se efectuarán los respectivos ajustes, en particular las siguientes:
  - La multiplicación entre columnas
  - La totalización de sumatorias.
  - El cálculo del IVA
  - La totalización del costo por cada ítem solicitado para los 9 meses
  - La suma del costo total de la oferta
  - El ajuste al peso.
- Los costos unitarios mensuales ofertados deben mantenerse en firme a partir de la presentación de la propuesta y una vez suscrito el contrato se mantendrán fijos durante todo el tiempo de su ejecución.
- Todos los valores antes de IVA, deberán ser presentados en números enteros (sin decimales).
- Los oferentes no podrán sobrepasar en su propuesta el valor total del presupuesto estimado por el ICFES, so pena de incurrir en Causal de Rechazo de la Propuesta.

REQUISICION

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. Implementar, a partir de la adjudicación del contrato, en máximo una semana, los puestos de trabajo requeridos y asignar el personal dimensionado, con el fin de comenzar la operación el 1 de abril de 2013 en los cuatro canales establecidos, los demás requerimientos del pliego deben ser implementados a más tardar al finalizar la tercera semana de operación.
2. Gestionar, medir, analizar y mejorar los servicios y procesos del Centro de Gestión del Servicio del ICFCES según las especificaciones exigidas en el anexo técnico.
3. Garantizar los niveles de servicio y los indicadores de oportunidad exigidos en el anexo técnico para cada uno de los canales, en temporada valle, como en temporada pico.
4. Presentar al ICFCES informes mensuales que evidencien el cumplimiento de las especificaciones del anexo técnico, y que especifiquen la medición, el análisis y las estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad del servicio y la sostenibilidad de la operación.
5. Implementar planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio frente a imprevistos.
6. Garantizar que el personal que destine para la ejecución del contrato, cumpla con lo establecido para cada uno de los roles, de conformidad con lo exigido en el Anexo Técnico.
7. Garantizar el seguimiento mensual a la gestión de todo el personal de la operación, en los términos definidos en el Anexo Técnico.
8. Garantizar la seguridad de la información de los clientes del ICFCES a la que tiene acceso el personal de la operación.
9. Garantizar la confiabilidad de los datos estadísticos de la operación.
10. Entregar la dotación de chalecos al personal de correspondencia y de ventanilla y renovarla a los seis meses de uso.
11. Atender los requerimientos de actualización del IVR en máximo 48 horas.
12. Proporcionarle al ICFCES acceso al aplicativo que le permita el monitoreo remoto de la línea, así como escuchar en tiempo real las llamadas que están siendo contestadas por los asesores.
13. Garantizar la contestación de las llamadas que ingresan al PBX del ICFCES.
14. Grabar la totalidad de las llamadas de entrada y poner ese material a disposición del ICFCES cuando se le solicite.
15. Suministrar los equipos de cómputo para el 90% del personal del equipo de trabajo base y del personal de apoyo para temporadas pico.
16. Garantizar el número de E1, puertos, y puntos de grabación que sean necesarios para la prestación del servicio, contemplando el crecimiento para los momentos pico.
17. Garantizar que el personal asignado al contrato recibe como mínimo 48 horas anuales de capacitación.
18. Garantizar el reemplazo de la totalidad del personal asignado al contrato previendo permisos, vacaciones, incapacidades, calamidades, retrasos y renunciaciones.
19. Garantizar que el promedio de rotación por renuncia voluntaria no supere el 5%.
20. Garantizar que toda rotación o incorporación de personal sea avalada por el supervisor del contrato previa revisión de la hoja de vida y evaluación de conocimientos del personal seleccionado.
21. Garantizar un buzón de mensajes para fines de semana y horario nocturno, con el objetivo de devolver la llamada a los usuarios que dejen los datos de contacto. Esta gestión debe ser reportada en el informe mensual.
22. Garantizar el servicio de apoyo de back office insourcing en temporada de registro a pruebas, de lunes a viernes, de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. y sábados de 8 a.m. a 2 p.m.
23. Garantizar la disponibilidad de los asesores de todos los canales para prestar el servicio los fines de semana en que haya cierre de registro, aplicación de pruebas o eventualidades.
24. Mantener actualizado el nivel de conocimiento de todos los asesores en: sistemas de información del ICFCES, contenidos de la página web, procedimientos institucionales.

REQUISICION

normatividad y herramientas de contact center.

25. Garantizar que el proceso de selección del personal que se asignará al contrato incluye entrevista, pruebas técnicas y evaluación de assesment center para la identificación de niveles de competencias requeridas.
26. Garantizar que los salarios para los asesores se ajusten a las especificaciones consignadas en el pliego de acuerdo a cada perfil.
27. Garantizar que en todos los contratos laborales que suscriba tanto el personal de la operación como del staff contengan la cláusula de confidencialidad
28. Atender las solicitudes de cambio de personal, cuando el IC FES así lo requiera, previo aviso al contratista con anticipación de tres (3) días calendario, sin que por ello el contratista pueda exigir indemnización alguna al Instituto.
29. Brindar soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada.
30. Monitorear diariamente el servicio de los agentes asignados a cada canal.
31. Suministrar un puerto para la realización de encuestas de satisfacción con la atención telefónica y entregar mensualmente los resultados de las mismas.
32. Acordar por escrito con el supervisor del contrato en la etapa de implementación, las faltas en que puede incurrir el personal de la operación y las sanciones que le corresponden según la frecuencia y la gravedad de las mismas, las cuales harán parte integral del contrato. El Supervisor sólo podrá pedir cambio de personal cuando se presenten faltas para las cuales previamente se haya determinado que la sanción sea el retiro de la operación
33. Remunerar puntualmente al personal de la operación
34. Facturar el servicio mensual discriminando la cantidad y costo del personal del equipo base, la cantidad y costo del personal de apoyo, la cantidad y costo de los puestos de trabajo del equipo base; la cantidad y costo de los puestos de trabajo del personal de apoyo; los costos de tecnología. La factura debe incluir un reporte del número y costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el IC FES
35. Las demás que por ocasión de la naturaleza y objeto del contrato puedan presentarse para la eficiente y oportuna prestación del servicio.
36. Firmar acuerdo de confidencialidad.
37. Responder por los riesgos tipificados, estimados y asignados en el pliego de condiciones respectivo.

El IC FES ha previsto a partir de la firma del contrato un periodo de tres meses para estabilizar la operación. Por tanto, las multas por incumplimientos en niveles de servicio se aplicarán a partir del mes de julio de 2013.

A partir de la adjudicación del contrato, el contratista tendrá máximo cuatro semanas para implementar la totalidad de la operación. Si el tiempo de implementación de la totalidad de la operación excede el tiempo ofertado por el proponente, el IC FES aplicará una multa de 0,0001 del valor total del contrato por cada día de retraso.

IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN

IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN RIESGOS:

Sin perjuicio de lo dispuesto en materia de Garantías, atendiendo al Régimen contractual de la entidad, el régimen de riesgos del Contrato corresponderá a lo dispuesto en las normas civiles y comerciales.

SUPERVISOR

La supervisión del contrato la ejercerá la asesora de la dirección general para Atención al Ciudadano

REQUISICION

OBLIGACIONES DEL ICFES

El ICFES durante la ejecución del contrato, se obliga a:

1. Suministrar al contratista, de manera oportuna, la información, las políticas, directrices, guiones y lineamientos que se requieran para el funcionamiento del Centro de Gestión del Servicio.
2. Verificar el cumplimiento del plan general de mejoramiento, el plan de capacitación, formación y desarrollo.
3. Exigir la entrega oportuna de los informes mensuales, semestrales y anuales.
4. Requerir al contratista la expedición de las pólizas de garantías exigidas, al igual que la cancelación de los otros pagos legales a que hubiere lugar.
5. Supervisar el cumplimiento a cabalidad de las condiciones y las obligaciones establecidas en el contrato.
6. Pagar cumplidamente los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados; previo recibo a satisfacción por parte del supervisor.
7. Dar al contratista el apoyo necesario para el cumplimiento del objeto contractual.
8. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato.

Jose

## REQUISICION

### ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL

El valor estimado del contrato corresponde al análisis de las propuestas económicas que se recibieron en el estudio de mercado realizado en noviembre de 2012 en el que participaron Outsourcing S.A., Contact Center Américas y Atento Contact Center, así como el estudio de mercado realizado en marzo de 2013 con Outsourcing S.A., Interactivo Contact Center, Millenium Phone Center, Allus Global BPO Center, Atento Contact Center y Óptima Contact Center.

Para la solicitud de las cotizaciones se contemplaron las siguientes variables:

1. Dimensionamiento: el ICFES entregó a los participantes en el estudio de mercado, el dimensionamiento de la operación de abril a diciembre de 2013 con las siguientes variables:
  - a. Número de transacciones proyectadas por cada canal para los meses de abril a diciembre de 2013, con base en las estadísticas históricas y el porcentaje de crecimiento anual, sin contemplar los desbordes coyunturales registrados en las bitácoras de la operación.
  - b. Nivel de servicio esperado para cada canal.
  - c. Porcentaje de oportunidad esperado para cada canal.
  - d. Tiempo promedio de atención de cada transacción, según el canal.
  - e. Horario de atención de cada canal.
  - f. Personal requerido para atender los canales cumpliendo las condiciones de servicio establecidas.
2. Especificaciones Técnicas: el ICFES entregó a los participantes en el estudio de mercado, la información completa de la normatividad aplicable a la operación de Centro de Gestión del Servicio, así como la descripción del funcionamiento de cada canal y el detalle de los requerimientos de personal (cantidad, perfil, labores a desempeñar, asignación salarial y remuneración), requerimientos de infraestructura y requerimientos de tecnología que se consideran necesarios para ofrecer un servicio oportuno, eficiente y efectivo. Estos requerimientos se fundamentaron en el análisis del desempeño de la operación contratada para 2011-2012 en la cual se evidenció lo siguiente:
  - a. El uso del agente virtual permite crecer en cobertura y mitigar el crecimiento de transacciones que requieren asesores (el agente virtual atendió entre 2011 y 2012 26.927 transacciones. El porcentaje de crecimiento del agente virtual entre el 2011 y el 2012 fue de 819%).
  - b. Para la operación se ha determinado el conocimiento como un factor estratégico clave, vinculado a la misión, a los valores y al desarrollo de las políticas y objetivos institucionales. Se considera necesario fortalecer la Gestión del Conocimiento y la Gestión de Calidad y por consiguiente, los procesos de formación y capacitación del recurso humano que permiten que el personal que ingresa para atender los períodos pico asociados al proceso de inscripción a los exámenes que realiza el ICFES pueda proporcionar la información adecuada, utilizar óptimamente los aplicativos del ICFES que se requieren en el proceso, dar una solución al primer contacto y mantener unos niveles altos de satisfacción con el servicio proporcionado.
  - c. Las estadísticas de la operación han demostrado que a mayor número de horas de capacitación y de monitoreos de calidad por asesor, se logra mejorar los procesos, formar asesores con mayor experticia en los procesos, se disminuyen los errores críticos, se mejoran los indicadores de solución al primer contacto, se entregan servicios de calidad y por ende, la satisfacción con el servicio se incrementa. La gestión del conocimiento y de la Calidad se ha convertido en una ventaja competitiva de la operación, por eso es necesario en la nueva contratación fortalecer estas gestiones disponiendo de personal que pueda liderar de tiempo completo a estos procesos.
  - d. La tarea de la operación será entonces, trabajar para desarrollar rápidamente capacidades que permitan el dominio de la información por parte de las personas.

**REQUISICION**

asignadas a la operación, que puedan crear conocimiento individual y colectivo para después compartirlo al interior de la operación y entregarlo a los ciudadanos que demandan los servicios del IC FES. La gestión de un jefe de operaciones exclusivo para la cuenta del IC FES permite: agilizar los procesos de reclutamiento, capacitación y contratación de los grupos de apoyo requeridos para cada mes y garantizar la calidad del personal seleccionado; igualmente permite mantener constante la orientación a resultados por parte del personal de la operación; alinear la cultura de la cuenta con la cultura del IC FES; potencializar las competencias del equipo y optimizar el desempeño general a través de la movilización oportuna de los recursos entre distintos canales, mitigando riesgos y controlando permanentemente los indicadores estratégicos.

Todas las cotizaciones recibidas permiten identificar que el 73% del valor total del contrato corresponde a los costos del personal requerido para la operación (El costo promedio de este ítem se estimó con base en los precios unitarios de las ofertas recibidas en marzo de 2013 por parte de Óptima, Interactivo, Atento, Millenium y Outsourcing. En el ítem de costos de personal no se incluyó el valor de la oferta de Allus por estar un 69% por encima del valor unitario promedio de las demás ofertas.

Los costos de infraestructura representan el 20% del valor del presupuesto, (puestos de trabajo de personal del equipo base y puestos de trabajo del personal de apoyo). Para la estimación del valor de este ítem se consideraron las ofertas de Óptima, Interactivo, Atento y Outsourcing. No se incluyeron las ofertas de Millenium ni de Allus por cuanto el promedio de las mismas en el ítem de infraestructura supera en un 175% al promedio de las demás ofertas.

Los costos de tecnología, representan el 7% del valor del presupuesto y se estimaron con base en la media geométrica de las ofertas recibidas en noviembre de 2012 por parte de Atento, Outsourcing y Contact Center Américas.

El valor estimado para la contratación sería de \$1.834.581.214. Al realizar el análisis comparativo frente a los costos del contrato anterior se encuentra que habrá un incremento del 5% en el costo por cada transacción, este porcentaje de incremento se estima con base en el total de transacciones recibidas entre abril y diciembre de 2012 (823.460), el valor pagado por el servicio en dicho período (\$1.252.041.665), en comparación con el total de transacciones proyectadas de abril a diciembre de 2013 (1.146.528) y el valor presupuestado para el servicio en dicho período (\$1.834.581.214), es decir, que el costo por transacción pasa de \$1.520 a \$1.600. El factor que mayor impacto tiene en el incremento del costo es el crecimiento del personal requerido, esto se debe a:

1. El fortalecimiento de la gestión de conocimiento y de calidad para garantizar mayor eficiencia operacional.
2. La absorción de labores que antes gestionaban funcionarios del IC FES asignados a la Unidad de atención al ciudadano que ya no las podrán desarrollar por cuanto han recibido el reconocimiento de la pensión por vejez.

**FORMA DE PAGO**

El IC FES cancelará al CONTRATISTA el valor del contrato en nueve mensualidades de acuerdo con el valor de la factura del servicio ofrecido en cada mes, en la que se debe discriminar la cantidad y costo del personal del equipo base, la cantidad y costo del personal de apoyo, la cantidad y costo de los puestos de trabajo del equipo base; la cantidad y costo de los puestos de trabajo del personal de apoyo y los costos de tecnología realmente utilizados. La factura debe incluir un reporte del número y del costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el IC FES.

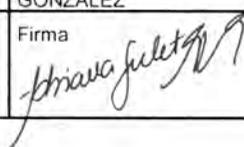
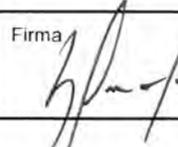
**PLAZO DE EJECUCION**

Hasta el día 31 de diciembre de 2013

REQUISICION

Producto	Nombre	Cantidad Solicitada	Precio Mercado	Total	Entrega				
					No Entrega	No Dias	Cantidad	Fecha	Saldo
211110031	Servicio De Gestión Y Atención De Clientes	1	1834581214	1834581214					

**RESPONSABLES**

ELABORO		REVISO		APROBO	
Nombre EDNA DEL PILAR PAEZ GARCÍA	Nombre ADRIANA JULET GIL GONZALEZ	Nombre GIOCONDA PIÑA ELIÉS	Nombre MARGARITA PEÑA BORRERO		
Firma	Firma 	Firma 	Firma 