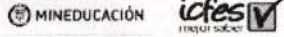


INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION ICFES

Página: 1  
Programa: SCmRequi  
Usuario: crincon  
Fecha: 26/01/2016  
Hora: 10:04:38a.m.



ESTUDIOS PREVIOS

050 11656.

CDP 1405

**DATOS BÁSICOS**

Estudio Previo No.	<b>220</b>	Fecha Solicitud	19/01/2016
Tipo de Operación:	1305		
Sucursal:	01	SEDE PPAL CARRERA 7 No. 32 - 12	
Descripción:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA APOYAR LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO DEL CENTRO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.		

**DETALLE ESTUDIO PREVIO**

**DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN**

Teniendo en cuenta que en las Resoluciones No. 325 del 18 de marzo de 2010 y No. 281 del 17 de junio de 2011, se dispuso la creación del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad Atención al Ciudadano, en el ICFES, y la designación del Coordinador del referido Grupo de trabajo, respectivamente. Que tiene como objeto principal responder con lo expuesto en el Plan Nacional del Servicio al Ciudadano CONPES 3649, para lo cual, desde el año 2010 ha contratado en la modalidad de outsourcing un Centro de Gestión del Servicio que cuente con cuatro canales para atender las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, y que además de ofrecer información institucional y soporte para el acceso a los trámites y servicios de la entidad, mantenga actualizadas las bases de datos de los grupos de interés y haga análisis permanente de los datos que arroja la operación, implementando 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.

Es importante señalar que la Unidad de Atención al Ciudadano recibe aproximadamente un millón trescientos mil 1.300.000 PQR's anuales, por lo tanto se hace indispensable que exista una persona que permita apoyar correctamente la supervisión de ese contrato, especialmente en la revisión de las condiciones del servicio estipuladas para los canales telefónico y electrónico lo anterior para que estén sean adoptadas y debidamente cumplidas por el proveedor del centro de gestión de servicio. Vale la pena decir, que actualmente la Unidad de Atención al Ciudadano no cuenta con el recurso humano que pueda ejercer dichas funciones.

**OBJETO**

Prestación de servicios como Tecnólogo de Comunicación Gráfica para colaborar en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES en el apoyo a la supervisión de contratos, realización de monitoreos, auditorias y muestras de calidad.

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO**

El perfil requerido para el rol de apoyo a la supervisión en la Unidad de Atención al Ciudadano es el siguiente:

1. Titulo de técnico o tecnólogo en cualquier área.
2. Experiencia de mínimo 1 año en oficinas de Atención al Ciudadano.

0212000320  
SDATENC  
Unidad de atención al civ

ESTUDIOS PREVIOS

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. Informar el resultado de la revisión de las condiciones del servicio estipuladas para los canales telefónico y electrónico. Para que sean adoptadas y debidamente cumplidas por el proveedor del centro de gestión de servicio.
2. Reportar el resultado de la revisión de los tiempos promedio de llamadas para el skill natural y jurídico y del monitoreo de llamadas en el canal de atención telefónica y en el canal de contacto segmentado y generar las alarmas que sean necesarias.
3. Informar lo resultante de la revisión a la estructura del tipificador aprobado por el Icfes, colaborar con la aprobación de los cambios que se requieran, con la escucha de grabaciones que hacen parte del IVR e informar que estén acordes de acuerdo con los requerimientos de la entidad.
4. Comunicar el resultado de la revisión del cumplimiento del rango promedio de ocupación de los asesores del canal telefónico que atienden el skill natural (50% - 60%) y skill jurídico (40%-50%).
5. Reportar el resultado de la validación a las interacciones del canal telefónico, del canal electrónico y el canal de contacto segmentado, confirmando que queden debidamente registradas en el CRM colaborativo ofrecido por el proveedor del Centro de Gestión del Servicio.
6. Indicar lo resultante de la revisión al Sistema de Preguntas Frecuentes que no tuvieron respuesta automática, para asegurar que el proveedor emita respuesta antes de 12 horas hábiles y confirmar que el 100% de las consultas sean atendidas.
7. Comunicar la validación realizada a las encuestas de satisfacción, las cuales deben estar disponibles en el canal telefónico, en el sistema de preguntas frecuentes y en el chat, garantizando que los usuarios puedan calificar el servicio al finalizar cada interacción.
8. Informar el resultado de la toma de muestras de sesiones de chat, para verificar que las respuestas que se den por este medio tengan perfecta redacción y ortografía, adicionalmente, que el proveedor cumpla con el tiempo promedio de duración de las sesiones de chat el cual no debe exceder los 10 minutos, así mismo, analizar que cuando el proveedor alcance el número máximo de sesiones simultáneas (tres) en el chat emita respuesta a las peticiones generadas por los ciudadanos en las siguientes 24 horas.
9. Presentar los informes sobre las actividades desarrolladas y los demás que le sean requeridos.

IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN RIESGOS

Después de realizar la identificación y el análisis de los riesgos que pueden aparecer dentro de la ejecución del contrato, se encontraron los siguientes riesgos:

1. Mala calidad en las labores realizadas por el contratista lo cual puede ocasionar la aparición de errores en la operación de la Unidad. Este riesgo puede ser atenuado con el seguimiento que realiza el supervisor del contrato.
2. Solicitud de finalización anticipada del contrato por parte del contratista lo que dejaría a la Unidad de Atención al Ciudadano sin recurso necesario para el apoyo operativo. Este riesgo no puede ser atenuado.
3. Riesgo de fuga de información considerada confidencial. Este riesgo se atenúa con la firma del acuerdo de confidencialidad por parte del contratista.

SUPERVISOR

La supervisión se ejercerá a través del Asesor de la Dirección General para la Unidad de Atención al Ciudadano, el cual deberá cumplir las obligaciones y actividades establecidas en el Manual de Supervisión e interventoría del Icfes.

ESTUDIOS PREVIOS

<p>OBLIGACIONES DEL ICFCES</p>	<p>El ICFCES se obliga a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar con el Contratista las instrucciones necesarias para la ejecución del los servicios contratados de manera ágil y oportuna.</li> <li>2. Revisar y aprobar la documentación que el contratista elabore como parte de las actividades objeto del contrato.</li> <li>3. Revisar y verificar el cumplimiento de las obligaciones para tramitar el respectivo pago.</li> <li>4. Expedir previa verificación de cumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato, la constancia de recibido a satisfacción por parte del Supervisor del contrato.</li> <li>5. Realizar oportunamente los pagos correspondientes.</li> <li>6. Facilitar al contratista la información necesaria y suficiente para desarrollar el objeto del contrato en los tiempos y en la forma prevista.</li> <li>7. Velar por el estricto cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones suscritas.</li> <li>8. Facilitar los espacios físicos, equipos de computo y demás elementos requeridos por el contratista para desarrollar las labores asignadas.</li> <li>9. Las demás obligaciones que se requieran para la ejecución del presente contrato.</li> </ol>
<p>ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONF</p>	<p>El pago mensual de acuerdo con la tabla de honorarios 2016 será el correspondiente a la Categoría II, nivel 1 de DOS MILLONES SETENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS QUINCE PESOS M/CTE ( \$ 2.078.415 ), por lo tanto, el valor del contrato será de DIEZ MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$10.392.075).</p>
<p>VALOR Y FORMA DE PAGO</p>	<p>El pago mensual corresponde a 2.029.703 + 48.713 IVA = \$ 2.078.415                  La forma de pago se realizará en 5 mensualidades por un valor de DOS MILLONES SETENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS QUINCE PESOS (\$ 2.078.415 ) y será necesaria la entrega de un informe por parte del contratista de las actividades desarrolladas, presentación de la cuenta de cobro o factura, constancia de recibido a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, y por el documento que acredite el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago se realizará siempre que se hayan presentado todos los documentos requeridos; las demoras que se presenten en ocasión de la demora por parte del contratista en la presentación de los documentos requeridos para tramitar el pago, serán responsabilidad del mismo y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Los pagos a que se obliga el ICFCES por el presente contrato quedan subordinados al Programa Anual de Caja (PAC).</p>
<p>PLAZO DE EJECUCION</p>	<p>Para todos los efectos legales el plazo de ejecución del contrato será desde el 01 de febrero hasta el 31 de junio de 2015 previa firma y cumplimiento de los requisitos de ejecución.</p>

Producto	Nombre	Cantidad Solicitada	Precio Mercado	Total	Entrega				
					No Entrega	No Días	Cantidad	Fecha	Saldo
211110002	Actividades Profesionales de Apoyo Administrativo	1	10392075	10392075					

RESPONSABLES	
ELABORÓ ÁREA TÉCNICA	REVISÓ ÁREA TÉCNICA
Nombre CLAUDIA PATRICIA RINCON RUIZ	Nombre Liliana Abril
Firma 	Firma Liliana Abril



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

IDENTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN

FECHA DE INVITACIÓN: 08/02/2016

Bogotá D.C., 08 de febrero de 2016

Señor:

**Iván Darío Correa**

Ciudad

Cordial Saludo,

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

**OBJETO**

Prestación de servicios como Tecnólogo de Comunicación Gráfica para colaborar en la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES en el apoyo a la supervisión de contratos, realización de monitoreos, auditorias y muestras de calidad.

**CONDICIONES GENERALES DE PARTICIPACIÓN**

Las condiciones generales de participación se encuentran contenidas en la requisición que se adjunta. Requisición No. 220-2016.

**GARANTÍAS**

Las garantías requeridas para la ejecución del contrato de acuerdo con la matriz de riesgos identificada son:

- i) Cumplimiento: Deberá amparar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, tendrá un valor asegurado igual al 10% del valor total del contrato, y tener una vigencia que cubra el plazo de ejecución del contrato y 4 meses más.

**LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA:**

La recepción de las ofertas se hará en las instalaciones del ICFES, o en el correo electrónico [ssalazar@icfes.gov.co](mailto:ssalazar@icfes.gov.co) o en la Carrera 7 No. 32 - 12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 31 Bogotá, Colombia

**PLAZO PARA PRESENTAR LA OFERTA:**


Hasta el 08 de febrero de 2016

**COMUNICACIONES:**

Cualquier inquietud por favor comunicarse al correo electrónico [ssaazar@icfes.gov.co](mailto:ssaazar@icfes.gov.co) o en la Carrera 7 No. 32 - 12 Edificio San Martín Torre Sur - Piso 31 Bogotá, Colombia

Atentamente,

  
**MARIA SOFÍA ARANGO ARANGO**  
Secretaría General ICFES  
ORDENADOR DEL GASTO

  
Proyectó: Juan Sebastián Salazar Gutiérrez  
Revisó: Sandra Paola Zaldúa Contreras - Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales  
Vo. Bo.: Celia Inés Hernández - Asesora.