

DATOS BÁSICOS

Estudio Previo No. **292** Fecha Solicitud **03/03/2016**
Tipo de Operación: **1305**
Sucursal: **01** SEDE PPAL CARRERA 7 No. 32 - 12
Descripción: **Prestar el servicio de centro de contacto**

DETALLE ESTUDIO PREVIO

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

El Ministerio de Educación Nacional contrató con el ICFES el diseño, construcción, aplicación y divulgación de resultados de las pruebas saber 3o, 5o, y 9o para el año 2016. Se trata de evaluar a los grados 3o, 5o, y 9o, a nivel nacional. Estas pruebas para el año 2016 tendrán lugar el 13 de septiembre.

De otra parte, el Ministerio también contrato con el ICFES, el diseño, construcción, aplicación y divulgación de resultados de las pruebas para el ascenso docente. Este proceso que abarca desde la etapa de inscripción, registro y pago, hasta la subida de los videos para la evaluación de los docentes (implementación del modelo de evaluación con carácter diagnóstico formativo para ascenso y reubicación salarial iniciado en 2015 a los docentes del Decreto 1278 de 2002).

Estos contratos tienen como elemento común la necesidad de contar con el servicio de centro de contacto (Contact Center), para asegurar la correcta ejecución de los contratos. Esto con el fin de facilitar los trámites y servicios de cara al ciudadano y usuario de manera centralizada y en línea y el servicio de contact center es el mecanismo principal de interacción para cumplir este requerimiento.

Como parte de los procesos del ICFES en el contexto de la aplicación de las pruebas para Ascenso Docente y Reubicación Salarial y Saber 3°, 5° y 9° tiene como necesidad realizar contacto y brindar soporte tanto a los docentes como a las instituciones educativas, secretarías de educación, delegados y representantes. Teniendo en cuenta que el objetivo de los procesos del ICFES es la evaluación de las pruebas, necesita del apoyo de un tercero para ejecutar este proceso, de tal manera que las dudas o inconvenientes generados durante cada una de las aplicaciones quede resuelta de manera inmediata y así se logren culminar los procesos exitosamente.

El ICFES cuenta con este servicio para los exámenes de estado, pero dada la envergadura de los dos contratos en comento y los volúmenes que debe soportar, constituye un riesgo adicional y modificar el contrato vigente. Por esta razón, se incluyó en la oferta de servicios del ICFES, el costo de este servicio para cada contrato, pues es obligación contactar y dar soporte tanto técnica como operativamente a las pruebas contratadas.

OBJETO

Prestar el servicio de centro de contacto para soportar la ejecución de los contratos con el Ministerio de educación, relacionado con las pruebas saber 3o, 5o y 9o y ascenso docentes y reubicación salarial para el año 2016.

Alcance del objeto:

Para el desarrollo del objeto del contrato, se deberán atender las siguientes actividades, que permitan garantizar la efectividad, la oportunidad, la calidad y la trazabilidad de cada contacto y la implementación de las estrategias y los canales de comunicación más adecuados según el objetivo de cada campaña.

El alcance incluye contactar y dar soporte a los docentes participantes de la prueba Ascenso Docente y Reubicación Salarial que presenten dudas o inconvenientes con la Evaluación de Carácter Diagnostico Formativo y que hace parte del proceso; así como el contacto con instituciones educativas, secretarías de educación, representantes y delegados de la prueba Saber 3°, 5° y 9°.

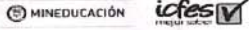
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO

Las especificaciones técnicas del proceso de contratación están contenidas en el anexo técnico

[Handwritten signature]

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**Obligaciones generales:**

1. Cooperar con el supervisor del contrato en lo que sea necesario para el objeto contractual se cumpla en debida forma.
2. Allegar la certificación del cumplimiento del pago de los aportes al sistema general de contribuciones parafiscales de ley.
3. Obrar de Buena fe, evitando dilaciones e inconvenientes que puedan presentarse durante la ejecución del contrato
4. Llevar a cabo las tareas asignadas de acuerdo con los más altos estándares de confidencialidad y competencia ética e integridad profesional.
5. Tomar las medidas necesarias para evitar pérdidas, destrucción, alteración o uso no autorizado de la Información.
6. Contar y disponer, en todo momento con los recursos humanos suficientes, capacitados legal y técnicamente para la prestación de los servicios
7. Asumir por su cuenta y riesgo todos los salarios y prestaciones sociales, legales y aportes parafiscales y demás conceptos de todo el personal destinado para la prestación del servicio objeto del presente contrato, de acuerdo con las disposiciones del Régimen Laboral Colombiano.
8. Prestar el servicio utilizando su equipo de trabajo y será únicamente de su responsabilidad el tipo de vinculación de estos con aquel, entendiéndose que no existe ningún tipo de relación laboral entre el equipo de trabajo y el ICFES.
9. Notificar al Supervisor del contrato, por escrito y en forma inmediata cualquier novedad, anomalía, retraso en la ejecución, manifestando la causa y tiempo estimado de cumplimiento.
10. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el ICFES a través de los funcionarios que ejercerán el control de ejecución.
11. Pagar los impuestos y demás gastos que le correspondan por ocasión del contrato.
12. Responder por todo acto, omisión o negligencia propia o de sus funcionarios, personal, empleados, agentes, representantes y/o toda persona que, por cualquier causa, se encuentre o pudiere estar vinculada a la prestación de los servicios.
13. Presentar las facturas necesarias para el desembolso, oportunamente y con los soportes correspondientes, siempre con base en la propuesta presentada, la cual hace parte integral del presente contrato. La factura deberá discriminar la cantidad y costo del personal del equipo base por canal, la cantidad y costo del personal de apoyo por canal y los costos de tecnología por canal y los costos de staff, respetando siempre los valores unitarios de la oferta. La factura debe incluir un reporte del número y costo de las transacciones asociadas a cada uno de los servicios (pruebas) que ofrece el ICFES, así como la relación del personal que laboró durante el mes, de acuerdo con los requerimientos del anexo técnico.
14. Prestar el servicio con personal calificado, debidamente entrenado, con los equipos y demás especificaciones ofrecidas en su Oferta, garantizando condiciones de calidad, seguridad y confidencialidad.
15. Guardar estricta reserva y confidencialidad durante la ejecución del contrato y con posterioridad a su terminación y liquidación, obligación que implica que la información y documentos suministrados no pueden ser divulgados a persona alguna, sin autorización escrita de la Dirección del ICFES, salvo requerimiento de autoridad competente, para ello deberá suscribir el acuerdo de confidencialidad, que hace parte integral del contrato.
16. 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, e informar inmediatamente al ICFES, a través del funcionario responsable del control de ejecución, y a las demás autoridades competentes, la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, con el fin de que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
17. Atender en debida forma los reclamos y solicitudes que le efectúe el ICFES y adoptar medidas inmediatas para la corrección de fallas.
18. Presentar al ICFES informes mensuales que evidencien el cumplimiento de las



ESTUDIOS PREVIOS

Código: G3.2.F11
Versión: 1
Página: 3

especificaciones del anexo técnico, y que evidencien 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.

- 19. Suscribir el acta de liquidación del contrato, dentro de las fechas establecidas para ello.
- 20. Las demás obligaciones que se deriven de la propuesta y de la naturaleza del objeto del contrato.

Obligaciones Específicas:

1. Cumplir con el objeto contractual de conformidad con las especificaciones, calidades y condiciones de ejecución a partir de los requerimientos técnicos establecidos en el Anexo Técnico, la Oferta presentada por el contratista y los acuerdos que suscriban las partes conforme a las necesidades específicas que exijan las pruebas.
2. Realizar el proceso de contacto y soporte cumpliendo con las especificaciones técnicas dadas por el ICFES.
3. Contar con las instalaciones e infraestructura tecnológica adecuadas para la ejecución del objeto del contrato requeridos en el anexo técnico y garantizar su mantenimiento y continuidad.
4. Implementar un software adecuado para la gestión de campañas de salida y entrada que permita la trazabilidad de los contactos por vía telefónica, por SMS o por correo electrónico.
5. Implementar mecanismos adecuados para que el ICFES pueda hacer seguimiento remoto al avance diario de cada campaña y sus correspondientes indicadores (sistema de información).
6. Diseñar una estrategia para gestionar cada campaña y presentarla al ICFES en el que se establezcan indicadores diarios y semanales de gestión para cada campaña.
7. Iniciar y finalizar cada campaña en las fechas establecidas en el guion entregado por el ICFES. La fecha de inicio se entiende como la fecha en la que comienzan las marcaciones y la fecha de finalización se entiende como la fecha de entrega de la base gestionada y con la auditoría requerida.
8. Garantizar la contactabilidad mínima exigida en el porcentaje mínimo exigido de auditoría, determinado en el anexo técnico de acuerdo con los tiempos establecidos por el ICFES para cada campaña.
9. Garantizar la exactitud, precisión, veracidad y corrección ortográfica de la información que se captura con relación a la información que entrega la persona contactada en cada una de las campañas, implementando para ello el sistema de monitoreo que considere más apropiado para cumplir con el porcentaje mínimo de auditoría exigido.
10. Grabar la totalidad de las llamadas de cada campaña y entregarlas perfectamente rotuladas al ICFES en el momento de cerrar la campaña y presentar el informe. Si un registro se actualizó en dos o más llamadas, todas las llamadas correspondientes a ese registro tienen que entregarse en la grabación (tipificación de la grabación - efectiva, no efectiva, etc).
11. Contar con el personal necesario para garantizar el cumplimiento de las actividades durante el tiempo definido por el ICFES y mantener actualizado su nivel de conocimiento en: Excel nivel intermedio, sistemas de información del ICFES, contenidos de la página web, procedimientos institucionales, normatividad y herramientas de Contact Center.
12. Garantizar una vez finalizado el objeto del contrato la veracidad de la información retornada al ICFES, incluyendo los datos estadísticos..
13. Mantener registros de la totalidad de los contactos realizados y su correspondiente inclusión en el sistema, junto con el estado del proceso del mismo.
14. Definir el procedimiento mediante el cual va a realizar la labor contratada. Esta información debe ser enviada al ICFES según solicitud.

15. Disponer del tiempo para la capacitación por parte del ICFES. Dichas capacitaciones se realizarán en las instalaciones y tiempos que el ICFES determine para tal fin y deben contar con las condiciones físicas y tecnológicas que permitan realizar el proceso de capacitación.
16. Garantizar la gestión del conocimiento relacionada con el objeto del contrato en caso de que se presente rotación de personal. (Para mitigar el riesgo de las implicaciones de rotación de personal el ICFES capacitará un porcentaje adicional de agentes). El ICFES no asumirá costos adicionales en caso de presentarse rotación de personal.
17. Entregar el listado del personal asignado para las campañas correspondientes a Saber 359, el cual es el único autorizado para realizar el proceso y los cuales serán supervisados según requerimientos del ICFES.
18. Recibir los archivos de información básica en las dependencias del ICFES, en medio magnético, y trasladarlos a su lugar de trabajo aplicando protocolos de seguridad propios de la protección de documentos sometidos a reserva o confidenciales.
19. Guardar y custodiar en su lugar de trabajo los archivos recibidos, preservando la confidencialidad de su contenido.
20. Destruir cualquier copia realizada a la información entregada, aplicando protocolos de seguridad de material y documentos sometidos a reserva o confidencial, en presencia de personal del ICFES.
21. Entregar un cronograma de Actividades del proyecto el día que se suscriba el acta de inicio.
22. Entregar una base de datos de los contactos y comunicaciones realizadas, discriminada por proceso con la información actualizada.
23. Entregar los procedimientos definidos para llevar a cabo el objeto del contrato.
24. Entregar los informes de gestión y productividad, niveles de contactabilidad efectiva.
25. Reemplazar, en los casos en que se requiera, personas del equipo de trabajo, garantizando el cumplimiento de iguales o mejores calidades, ello deberá ocurrir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la determinación del contratista y deberá contar con previo aval del ICFES; lo mismo debe realizarse en caso de solicitud por parte del ICFES en el evento de que alguno o algunos de los integrantes del equipo de trabajo ofertado no se desempeñe con la calidad requerida
26. Implementar y documentar planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio frente a imprevistos.
27. 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.
28. Garantizar que todo el personal que vincule para el desarrollo del contrato, conozca y atienda la obligación de confidencialidad y el acuerdo específico sobre dicho punto.
29. Realizar 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.



ESTUDIOS PREVIOS

Código: G3.2.F11
 Versión: 1
 Página: 5

IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN
 RIESGOS

De conformidad con lo estipulado en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2017, el cual estipula "Las garantías no serán obligatorias en los contratos de empréstito, en los interadministrativos, en los de seguro y en los contratos cuyo valor sea inferior al 10% de la menor cuantía a que se refiere esta ley, caso en el cual corresponderá a la entidad determinar la necesidad de exigirla, atendiendo a la naturaleza del objeto del contrato y a la forma de pago, así como en los demás que señale el reglamento."

La entidad en atención a la naturaleza del contrato, el cual corresponde a un contrato interadministrativo para la prestación de servicios de centro de contacto, que implica la atención de usuarios y público externo, considera necesario solicitar garantía única de cumplimiento:

A. De cumplimiento general del contrato. Por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y seis (6) meses más.

Debe amparar: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y (d) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria.

B. Calidad del servicio. Por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y seis (6) meses más.

C. Pago de salarios y prestaciones sociales, por una suma igual al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más. Este riesgo debe cubrir al ICFES de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista derivadas de la contratación del personal utilizado en el territorio nacional para la ejecución del contrato amparado.

SUPERVISOR

La supervisión para la correcta ejecución del contrato estará a cargo del Coordinador de la Unidad Atención al Ciudadano.

Para ello deberá tener en cuenta el manual de supervisión aprobado y vigente para la ejecución de contratos de la entidad (Resolución No. 474 de 2015).

El supervisor debe ejercer un control integral y técnico, administrativo, financiero, contable o jurídico sobre el contrato, para lo cual, podrá en cualquier momento, exigir al contratista la información que considere necesaria, así como la adopción de medidas para mantener, durante el desarrollo y ejecución del contrato, las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la celebración del mismo.

El Contratista debe acatar las instrucciones impartidas. Si el Contratista rehúsa o descuida cumplir cualquier orden del supervisor, éste le notificará por escrito sobre el incumplimiento de dicha orden, señalando específicamente las omisiones o infracciones y exigiendo su cumplimiento. Si esta notificación no surte ningún efecto dentro de un plazo de 10 días hábiles, el supervisor comunicará dicha situación al ICFES para que este tome las medidas que considere necesarias. El supervisor debe documentar las causas o motivos del incumplimiento que llegue a presentarse.

OBLIGACIONES DEL ICFES

Son obligaciones del ICFES

1. Coordinar con EL CONTRATISTA las instrucciones necesarias para la oportuna y adecuada ejecución de los servicios contratados.
2. Suministrar a EL CONTRATISTA la información necesaria para el cabal desarrollo del objeto.
3. Brindar el apoyo y solucionar las inquietudes que se le presente a la EL CONTRATISTA en relación con el objeto y obligaciones contractuales y en general con la ejecución.
4. Pagar el valor del contrato; previo recibo a satisfacción por parte del supervisor y bajo los requisitos establecidos en el presente contrato.
5. Solicitar el cumplimiento del presente contrato únicamente después de cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución establecidos en el presente contrato y en el Manual de Contratación del ICFES.
6. Exigir la entrega oportuna de los informes mensuales, semestrales y anuales y de los demás que le sean requeridos.
7. Velar por el estricto cumplimiento del objeto contractual, ejerciendo la supervisión del contrato e impartiendo las instrucciones para la ejecución de los servicios contratados, verificando el cumplimiento de los requisitos de los productos entregados.
8. Dar por terminado el contrato en cualquier momento en los términos y bajo los requisitos establecidos en el presente contrato.
9. Designar un funcionario que supervise y vele por el estricto cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones suscritas y realizar seguimiento periódico a la ejecución del contrato, e informar de ello a EL CONTRATISTA Expedir, previa verificación de cumplimiento de los requisitos legales y contractuales, la constancia de recibo y satisfacción por parte del Supervisor del contrato.
10. Recibir los productos (publicaciones en el diario oficial) objeto del contrato.
11. Garantizar que EL CONTRATISTA ejerza sus actividades con autonomía e independencia, sin perjuicio del deber de coordinación que le asiste.
12. Los demás inherentes a la naturaleza del presente contrato.

ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Por tratarse de una modalidad de selección de contrato interadministrativo en el que se contrata una empresa del Sector Público o con participación pública, para la fijación del valor estimado del contrato, se tuvo en cuenta la oferta presentada por el contratista Contact People.

Resolución



ESTUDIOS PREVIOS

Código: G3.2.F11
Versión: 1
Página: 7

VALOR Y FORMA DE PAGO

VALOR: El valor del contrato corresponde hasta la suma de SEISCIENTOS VEINTICINCO MILLONES NOVECIENTOS VEINTE MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE. (\$625.920.804).

FORMA DE PAGO:

El ICFES pagará a EL CONTRATISTA el valor del contrato, de acuerdo con el valor de la factura del servicio prestado efectivamente en cada mes, en la que se deben discriminar los costos fijos de cada canal (personal, puesto de trabajo y tecnología), los costos variables del personal de apoyo inbound y los costos variables del servicio. Para las llamadas de salida, el ICFES verificará y pagará solamente las llamadas de contacto efectivo.

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 ICFES.

La factura deberá acompañarse de la constancia de recibo a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, y del 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 por estos conceptos serán responsabilidad de EL CONTRATISTA y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

El pago se realizará dentro los veinte (20) días hábiles siguientes al cumplimiento los requisitos exigidos en el presente numeral, y de acuerdo con las fechas establecidas en la Circular 001 de 2016.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato se contará a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución hasta el 31 de diciembre de 2016 o hasta agotar recursos.

Producto	Nombre	Cantidad Solicitada	Precio Mercado	Total	Entrega				
					No Entrega	No Dias	Cantidad	Fecha	Saldo
211110031	Servicio De Gestión Y Atención De Clientes	1	625920804	625920804					

RESPONSABLES

ELABORÓ ÁREA TÉCNICA	REVISÓ ÁREA TÉCNICA
Nombre: KAREN TATIANA GUZMAN HERRERA y JUAN SEBASTIÁN SALAZAR G.	Nombre: SANDRA PAOLA ZALDÚA CONTRERAS – Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales.
Firma <i>Tatiana Guzman y Sebastian</i>	Firma <i>Sandra P. Zaldua C.</i>



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

IDENTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN	1843	FECHA DE INVITACIÓN: 04/03/2016
---------------------------------	------	---------------------------------

Bogotá D.C

Señores
PEOPLE CONTACT S.A.S
Ciudad

Cordial Saludo,

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

Prestar el servicio de centro de contacto para soportar la ejecución de los contratos con el Ministerio de educación, relacionado con las pruebas saber 3o, 5o y 9o y ascenso docentes y reubicación salarial para el año 2016.

CONDICIONES GENERALES DE PARTICIPACIÓN

Las condiciones de participación se encuentran contenidas en el estudio previo No. 292 de 2016 y el anexo técnico.

GARANTÍAS

Las garantías que deben constituirse a favor del ICFES son:
De conformidad con lo estipulado en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2017, el cual estipula "Las garantías no serán obligatorias en los contratos de empréstito, en los interadministrativos, en los de seguro y en los contratos cuyo valor sea inferior al 10% de la menor cuantía a que se refiere esta ley, caso en el cual corresponderá a la entidad determinar la necesidad de exigirla, atendiendo a la naturaleza del objeto del contrato y a la forma de pago, así como en los demás que señale el reglamento." La entidad en atención a la naturaleza del contrato, el cual corresponde a un contrato interadministrativo para la prestación de servicios de centro de contacto, que implica la atención de usuarios y público externo, considera necesario solicitar garantía única de cumplimiento:

- A. **De cumplimiento general del contrato.** Por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y seis (6) mese más.
Debe amparar: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y (d) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria.
- B. **Calidad del servicio.** Por una suma igual al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y seis (6) mese más.
- C. **Pago de salarios y prestaciones sociales,** por una suma igual al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más. Este riesgo debe cubrir al ICFES de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista derivadas de la contratación del personal utilizado en el territorio nacional para la ejecución del contrato amparado.

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA:

ssalazar@icfes.gov.co

PLAZO PARA PRESENTAR LA OFERTA:

09 de marzo de 2016

COMUNICACIONES:

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

Atentamente,

Mmraugo
MARIA SOFIA ARANGO ARANGO
ORDENADOR DEL GASTO

remotion 26
Proyectó: JUAN SEBASTIAN SALAZAR GUTIERREZ
Revisó: SANDRA PAOLA ZALDUA CONTRERAS- Subdirectora de Abastecimiento y Servicios generales.