DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el inciso segundo del artículo 12 de la Ley 1324 de 2009, el Icfes suscribió con la Policía Nacional el convenio interadministrativo No. 80-5-11015-158, mediante el cual se comprometió a realizar la Construcción, diagramación, aplicación, calificación y publicación de resultados de las pruebas psicotécnicas y de conocimientos policiales para el concurso de patrulleros, previo al concurso de capacitación para ingreso al grado de Subteniente.

En las pruebas que adelanta el Icfes, con independencia de que sean pruebas de estado o aquellas solicitadas por entidades públicas o privadas, se adelantan procesos independientes de impresión, lectura, empaque secundario y terciario, transporte y logística de aplicación, lo que permite generar procesos de control simultáneos.

De acuerdo con el numeral 5.13 del anexo No. 2 del convenio suscrito con la Policía, el Icfes se comprometió a atender todas las consultas que realicen los patrulleros durante la etapa de aplicación, calificación y publicación de resultados, razón por la cual se requiere contar con un centro de contacto que permita responder en tiempo real, las consultas y/o requerimientos que Realicen los patrulleros.

Por lo anterior y con el objeto dar cumplimiento estricto al convenio suscrito, se requiere adelantar la contratación del servicio de centro de contacto para los usuarios inscritos en el concurso de patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel. Vigencia 2018

OBJETO

Prestación del servicio de centro de contacto para los usuarios inscritos en el concurso de patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel. Vigencia 2018

ALCANCE DEL OBJETO

Prestar el servicio de gestión telefónica, responder PQRS, correos electrónicos y cualquier otra modalidad a través de la cual se reciban consultas y/o reclamaciones sobre las pruebas patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel relacionadas con el proceso de aplicación, la calificación y la publicación de resultados acorde con las fechas establecidas en el cronograma previamente publicado por el Icfes, disponiendo de los recursos físicos y humanos necesarios para soportar los operativos en cuanto a volúmenes de llamadas inbound según se requiera en los tiempos establecidos y con los resultados exigidos por el instituto.

La información suministrada tiene carácter reservado y es de uso exclusivo del Icfes, la cual solo puede ser utilizada para el cumplimiento del objeto contractual, no puede ser usada para fines distintos o para provecho particular del Contratista. Por lo anterior, toda la documentación e información entregada por el Icfes para ejecutar la labor específica es de propiedad exclusiva de la entidad, por lo tanto, no puede utilizarse para procesos diferentes a los contratados, so pena de la responsabilidad legal que le asiste por la violación de la reserva y exclusividad de la información.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO

Según las definidas, en el anexo técnico que acompaña el presente proceso.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. Responder las PQRS, correos electrónicos, llamadas y cualquier otra modalidad a través de la cual se reciban consultas y/o reclamaciones, cumplimiento con las condiciones establecidas en el pliego de condiciones, Anexo Técnico y demás documentos del proceso de contratación, así como la oferta del proponente adjudicatario.
2. Monitorear el servicio de los agentes, garantizando la aplicación de los protocolos de atención definidos.
3. Disponer de manera permanente de tres (3) agentes y sus respectivos componentes físicos, técnicos, tecnológicos y de comunicaciones que demanda el puesto de trabajo y hasta diez (10), según demanda.
4. Realizar la captura de la información con exactitud, precisión, veracidad y ortografía.
5. 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.
6. Suministrar los equipos de cómputo, servidores y demás elementos técnicos y tecnológicos requeridos.
7. Brindar el soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo requerido para la infraestructura técnica y tecnológica suministrada (equipos de cómputo, servidores, canales de comunicación, teléfonos, fax, diademas etc.).
8. Suministrar el recurso humano requerido para la operación del CONTACT CENTER, cumpliendo con los perfiles establecidos.
9. Capacitar en coordinación con el Icfes y previa suscripción del contrato al recurso humano seleccionado para operar en el CENTRO DE CONTACTO. El Icfes se reserva el derecho de exigir el reemplazo o el retiro de cualquier agente, cuyo desempeño no sea el requerido para una óptima calidad del servicio. Los reemplazos o retiros se solicitarán basados en los resultados expuestos en los reportes de monitoreo y evaluaciones de conocimiento.
10. Elaborar y presentar al Icfes el plan de contingencia para garantizar el funcionamiento del CENTRO DE CONTACTO en caso de presentarse fallas en:
    a. Planta telefónica
    b. Plataforma de Multicanal (si esta última se define en la estrategia).
    c. Servidores, redes y sistemas de información en general
    d. Sistema automatizado de respuesta interactiva (Buzón de voz)
    e. Acceso a Internet
    f. Instalaciones e infraestructura
    g. Sistema general de seguridad industrial, en el que se describa los procedimientos a seguir en caso de siniestros naturales o accidentales
11. El proveedor debe atender todas las reclamaciones con ocasión del concurso de patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel.
12. Cumplir las obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 828 de 2003, 1122 de 2007 y 1562 de 2012, los Decretos 1703 de 2002 y 510 de 2003, la Ley 1562 de 2012 y las demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.

13. 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 el cumplimiento del objeto del presente contrato, de acuerdo con las disposiciones del Régimen Laboral Colombiano
14. Constituir las garantías pactadas en el contrato dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que se le entregue la copia del contrato y las instrucciones para su legalización.
15. Mantener vigente las garantías exigidas por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo.
16. Acatar las órdenes que le imparta el supervisor del contrato durante el desarrollo del contrato y, de manera general, obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitar dilaciones y entrabamientos.
17. Reportar al supervisor del contrato, de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que afecte la ejecución del contrato.
18. Guardar la confidencialidad de toda información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia, o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular.
Esta información es de propiedad del ICFES y sólo podrá ser divulgada por expreso requerimiento de autoridad competente. Responderá patrimonialmente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que, por sí, o por un tercero, cause a la administración o a un tercero.
19. Suscribir un acuerdo de confidencialidad de la información a la que acceda con ocasión de la ejecución de contrato, el cual deberá hacer extensivo a todo el personal que emplee para dar cumplimiento del contrato.
20. Mantener indemne al ICFES por razón de la acción que contra ella inicien terceros que hayan sufrido daños por causa del contratista, durante la ejecución del contrato.
21. Entregar informes mensuales de ejecución al supervisor del contrato, de acuerdo con los lineamientos y directrices de la Entidad para este efecto.
22. Suscribir oportunamente el acta de liquidación del contrato y las modificaciones si las hubiere.
23. Cumplir con las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato.

SUPERVISOR

La supervisión para la correcta ejecución de contrato estará a cargo del Director de Producción y Operaciones del ICFES.

OBLIGACIONES DEL ICFES

Las obligaciones del ICFES durante la ejecución del contrato, son:

1. Entregar al contratista toda la información necesaria para la ejecución del objeto contractual.
2. Designar un Supervisor para el contrato.
3. Realizar el seguimiento a la ejecución del contrato.
4. Realizar los pagos oportunamente, según lo estipulado en el contrato.
5. Coordinar con el Contratista las instrucciones necesarias para la ejecución del contrato de manera ágil y oportuna

ANÁLISIS QUE SOPORTO EL VALOR INICIAL DEL CONTRATO

Tomando en consideración que para el año 2017, el valor del contrato con este mismo objeto tuvo un valor de $90'610.367 por dos meses de ejecución, el cual contemplo 7 puestos y 7 agentes, los cuales difieren del actual proceso, sin embargo si se toma el valor contratado en 2017 y se multiplica por los cuatro meses requeridos, sin incrementar el número de puestos y agentes y sin incluir el IPC acumulado, se obtiene un valor cercano a la segunda cotización, por tal razón y con el fin de optimizar los recursos, se tomaran las cotizaciones No. 2 y 3 para la definición del presupuesto.

Se realiza un promedio entre las cotizaciones No. 2 y No. 3, obteniendo como valor máximo para la contratación de la prestación del servicio de centro de contacto para los usuarios inscritos en el concurso de patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel. Vigencia 2018 la suma de: **CIENTO SETENTA Y OCHO MILONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($178'500.000)** incluido IVA y demás costos directos e indirectos, tasas, contribuciones e impuestos que deban ser cancelados por el contratista

IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN

Se anexa matriz de riesgos

El riesgo que puede presentarse es el no cumplimiento de las actividades con las especificaciones establecidas en el anexo técnico, el cual se encuentra contemplado dentro de las obligaciones del contratista. Además de:

1. Error en las respuestas emitidas
2. Retraso o demora en la respuesta que debe darse
3. Desconocimiento del tema objeto de consulta y/o requerimiento
4. Ausencia de personal
5. Divulgación no autorizada de información.

Los riesgos así previstos se mitigan de parte del ICFES de la siguiente manera:

1. Oportuno y adecuado ejercicio de la supervisión del contrato.
2. Estipulación de cláusula penal por valor de 10% del valor total de contrato.
3. Estipulación de cláusula penal de apremio por valor de 0.5% diario del valor total del contrato por cada día de retraso sin que acumulados excedan el 10% del valor total del contrato.
4. Solicitar al contratista la constitución de una garantía a favor del ICFES emitida por un banco, compañía de seguros o sociedad fiduciaria legalmente establecidos en Colombia, para amparar: (i) De cumplimiento: Deberá garantizar el cumplimiento general del contrato por el 10% del valor del mismo, por una vigencia que cubra el plazo del contrato y 4 meses más: (ii) Calidad del Servicio. Deberá garantizar la calidad del servicio contratado por el 10% del valor del mismo, por una vigencia que cubra el plazo del contrato y 4 meses más. iii) Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales, 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. iv) Responsabilidad Civil Extracontractual por doscientos (200) SMLMV y con una vigencia igual al término de duración del contrato.
5. Solicitar la suscripción del acuerdo de confidencialidad es otra forma de mitigar riesgos.

VALOR Y FORMA DE PAGO

El ICFES pagará el valor del presente contrato de la siguiente manera, previa presentación de la factura o documento equivalente, certificación de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social, acorde con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la certificación de cumplimiento a satisfacción por parte del supervisor del contrato:

Pagos mensuales de acuerdo con el número de agentes dispuestos en el mes, anexando la base de datos que dé cuenta del número de consultas y/o requerimientos recibidos.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2018, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.