Al contestar cite Radicado 20243030001346-I Id: 4153749
Folios: 1 Fecha: 2024-01-29 20:19:58
Anexos: 1 DOCUMENTOS ELECTRONICOS
Remitente: OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO
Destinatario: GRUPO DE CONTRATACION

PARA: **DIANA BARRERA MEDINA**
Coordinadora Grupo de Contratación

DE: **GIOVANNI CANCHILA SUAREZ**
Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo

FECHA: 29 de enero de 2024

ASUNTO: Solicitud de trámite de Contratación de prestación de servicios 2024.

Estimada Dra. Diana:

Teniendo en cuenta la aprobación por parte del comité de adquisiciones de la necesidad que tiene por objeto: *"Prestar servicios técnicos de apoyo a la mejora en los procesos y procedimientos en los canales de atención y gestión de la entidad"*, solicito su colaboración para adelantar el proceso de contratación pertinente y para lo cual se remite la documentación requerida.

Ítem: 4.40 del plan anual de adquisiciones.
Contratista: Angela Patricia Olaya Chala identificada con C.C. 1.074.415.143 de Bogotá.

Se adjuntan 3 carpetas nombradas:

I. Documentos del proceso.
II. Documentos del contratista.
III. Documentos de acceso público

Cordialmente,

GIOVANNI CANCHILA SUAREZ
Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo
Área solicitante

LA COORDINADORA DEL GRUPO DE TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" -ICETEX

CONSIDERANDO

Que la Oficina Comercial y de Mercadeo requiere adelantar el proceso de contratación cuyo objeto es*: Prestar servicios técnicos de apoyo a la mejora en los procesos y procedimientos en los canales de atención y gestión de la entidad.*

Que de acuerdo con el ARTÍCULO 2.8.4.4.5. Condiciones para contratar la prestación de servicios. Los contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas, sólo se podrán celebrar cuando no exista personal de planta con capacidad para realizar las actividades que se contratarán.

Se entiende que no existe personal de planta en el respectivo organismo, entidad, ente público o persona jurídica, es imposible atender la actividad con personal de planta, porque de acuerdo con los manuales específicos, no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio, o cuando el desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio, o cuando aun existiendo personal en la planta, éste no sea suficiente, la inexistencia de personal suficiente deberá acreditarse por el jefe del respectivo organismo.

Que de acuerdo con lo solicitado por el área generadora de la necesidad, esta cumple con los lineamientos contemplados en la Circular No. 25 del 13 de octubre de 2021, por lo que una vez se revisó el manual de funciones y competencias del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, se evidencia que a pesar que existen empleos con funciones similares no son suficientes para la labor a realizar según la sustentación presentada mediante memorando con radicado No. 20243030000352-I del 09 de enero de 2024.

NÚMERO DE PERSONAS REQUERIDAS CON EL MISMO OBJETO CONTRACTUAL:	2

La presente certificación se expide a los 09 días del mes de enero de 2024.

ALEXANDRA BANDERA ORTEGA
Coordinadora Grupo Talento Humano

1. **Plan anual de adquisiciones:** 2024

2. **Número de solicitud:** 4.40

3. Fecha de elaboración: 29 de enero de 2024

3. **Área solicitante de la necesidad:**

Área	Responsable
Oficina Comercial y de Mercadeo	GIOVANNI CANCHILA SUÁREZ Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo

4. **Ordenador del Gasto**: Freddy Céspedes Villa - Secretario General

5. **Dependencias que intervienen en la ejecución:**

Área	Descripción
Oficina Comercial y de Mercadeo	GIOVANNI CANCHILA SUÁREZ Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo

6. **Objeto a contratar:**

Prestar servicios técnicos de apoyo a la mejora en los procesos y procedimientos en los canales de atención y gestión de la entidad.

7. **Modalidad de selección:**

Contratación directa

7.1. Justificación de la Modalidad:

La escogencia del contratista se efectuará bajo la siguiente modalidad de selección objetiva y con base en las reglas establecidas para la Contratación Directa de conformidad con lo consagrado en el Manual de Contratación del ICETEX, adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 028 del 29 de junio de 2021 y modificado parcialmente por el acuerdo 013 del 03 de mayo de 2023 “Por el cual se adopta el nuevo Manual de Contratación y las Políticas de Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos y deroga un artículo del Acuerdo 029 de 2019, por medio del cual se aprueba el Estatuto de Presupuesto, del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX”, modificado por el Acuerdo No. 07 del 23 de febrero de 2022, en el cual se establece lo siguiente:

“Numeral 5.1. Modalidades de selección y su procedencia

El presente apartado, tiene por propósito presentar las modalidades de selección, y las circunstancias que determinan su procedencia.
(…)
Contratación Directa: la escogencia del contratista se hará directamente cuando:
(…)
c. Prestación de servicios técnicos, servicios personales o servicios de apoyo a la gestión de la entidad con personas naturales o jurídicas”

De acuerdo con el objeto contractual, la persona a contratar debe contar con perfil y experiencia técnica, siendo requisito para ejecutar las obligaciones por parte del contratista que prestará el servicio de manera independiente y autónoma, por lo tanto, la modalidad de selección del contratista corresponde a la contratación directa por tratarse de una prestación de servicios técnicos.

Por todo lo anterior, se considera necesario contratar los servicios de un técnico para desarrollar el objeto contractual conforme a la valoración de los criterios de Idoneidad y experiencia definidos en el presente estudio previo.

8. Tipo de contrato:

Prestación de Servicios de apoyo a la gestión..

9. Clasificación UNSPSC:

Código UNSPSC
80161500-Servicios de apoyo gerencial

10.Descripción de la Necesidad que se Pretende Satisfacer:

El servicio al ciudadano, en nuestro orden constitucional, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Las políticas del Gobierno Nacional relacionadas con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, establecieron entre sus objetivos que todas las entidades de la Administración Pública Nacional, diseñen y adopten un nuevo modelo de Gestión Pública que permita mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee el Estado a los ciudadanos, tal como se establece en el Artículo 3 Decreto 1002 de 2022 y demás normas que rigen la materia, razón por la cual, el ICETEX se ha comprometido en mejorar o incrementar el nivel del servicio prestado y la experiencia de los usuarios en la Entidad.

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez – ICETEX, es una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, según lo establecido mediante la Ley 1002 de 2005, construyó el Plan Estratégico 2021 – 2024 como un esfuerzo para que haya una transformación integral en la entidad fortaleciendo las relaciones con nuestros grupos de interés , promoviendo la educación de calidad y equidad, asegurando el acceso, permanencia y graduación de nuestros beneficiarios, la ampliación de la cobertura, mejorando los productos y servicios con pertinencia y enfoque diferencial.

El ICETEX alineado con los compromisos sectoriales e institucionales en materia de educación superior en Colombia y los objetivos de desarrollo sostenible (2015 – 2030) impulsados por las Naciones Unidas, y en particular en “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”, plantea en su propósito superior “impulsar proyectos de vida, brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior”; para lo cual, proyecta ser la primera opción de los colombianos para el

acceso, permanencia y graduación en la educación superior, a través de servicios ágiles, flexibles, sostenibles y con enfoque diferencial (ICETEX, 2021). Por lo anterior, el modelo de atención integral de la entidad debe permitir generar una relación de valor con sus grupos de interés a través de herramientas de comunicación intuitivas y eficientes, un equipo de técnicos calificados y alineados con la cultura de la entidad y procesos de calidad controlados para la toma de decisiones.

En el artículo 6° del Decreto 380 de 2007 “por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez”, ICETEX, y se determinan las funciones de sus Dependencias”, se encuentran, pero sin limitarse a ellas, algunas de las funciones definidas para la Oficina Comercial, como lo es la de la prestación de atención al ciudadano, así:

1. Definir un plan estratégico comercial que permita al ICETEX cumplir efectivamente su objeto en el sector educativo.
2. Promocionar las diferentes líneas de crédito de acuerdo con las políticas establecidas por el Gobierno Nacional y la Junta Directiva del ICETEX.
3. Proponer acciones de mejoramiento continuo con base en los resultados del seguimiento a las metas de colocación de crédito en las diferentes líneas de crédito establecidas por el ICETEX.
4. Formular propuestas en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación que orienten las acciones de evaluación de la rentabilidad de los productos y servicios ofrecidos por el ICETEX.
5. Ejecutar sistemas, métodos, procesos y procedimientos pertinentes al servicio del usuario, utilizando las tecnologías y medios con las cuales cuente el ICETEX para mejorar la prestación de los servicios tendientes al mejoramiento continuo de servicio al cliente a nivel nacional.

ere. Proponer y aplicar mecanismos que involucren los componentes de evaluación del servicio e indicadores de gestión en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Control Interno.

7. Diseñar e implementar estrategias para superar las causas que genere n las quejas y reclamos de los usuarios.
8. Evaluar y comprobar permanentemente el buen funcionamiento del servicio al usuario y hacer los ajustes respectivos de los procesos desarrollados.
9. Administrar los procesos de atención al cliente de acuerdo con las políticas y estrategias establecidas por el ICETEX.
10. Ejercer las demás funciones que señalen la ley, los reglamentos y las que correspondan de acuerdo con la naturaleza de la Dependencia.

Administración de Servicio a los Grupos de Interés

La responsabilidad de la administración del servicio de atención al usuario del **ICETEX** está delegada en la Oficina Comercial y de Mercadeo, y desde esta gestión se apunta a cumplir con los siguientes objetivos estratégicos de la Institución (ICETEX, 2021):

• Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas.

• Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.

• Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés.

La Oficina Comercial y de Mercadeo es la responsable de la supervisión, seguimiento y control de esta relación contractual desde el punto de vista de atención y gestión de las solicitudes y trámites que presentan los grupos de interés a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

La Oficina Comercial y de Mercadeo en el Programa Estratégico 2023 – 2026

El programa de Mejora de la Experiencia del Usuario está a cargo de la Oficina Comercial y de Mercadeo cuyo objetivo es "Generar experiencias positivas, memorables y sostenibles en el tiempo para los grupos de interés en los diferentes momentos de verdad, reconociendo en ellos, sus características, necesidades, condiciones sociodemográficas y demás variables que permitan fortalecer el vínculo con ICETEX", Se describen a continuación 3 pilares fundamentales:

• Servicio al Ciudadano: Cuya meta es conocer en detalle las acciones, emociones, sensaciones, dudas y problemáticas que experimentan los grupos de interés en los momentos claves de interacción (Puntos de Contacto) con la Entidad buscando garantizar, la solución a las diferentes solicitudes con altos estándares de calidad y oportunidad requerida.
• Educación Financiera: Brinda a los grupos de interés, conocimientos fundamentales en el ámbito de la economía y la administración, conociendo y fortaleciendo los mecanismos y herramientas para el manejo correcto del crédito, comprendiendo e incorporando los temas aprendidos en su vida financiera cotidiana.
• Mejoramiento de la experiencia y relacionamiento digital en Redes Sociales, nuevo Portal transaccional y plataformas del ecosistema digital: Se busca crear nuevas experiencias integrales de atención a través de plataformas digitales, acercando nuestro portafolio y aumentando la conversión de los grupos de interés como resultado de las interacciones con la Entidad.

Mejoras del Modelo de Servicio

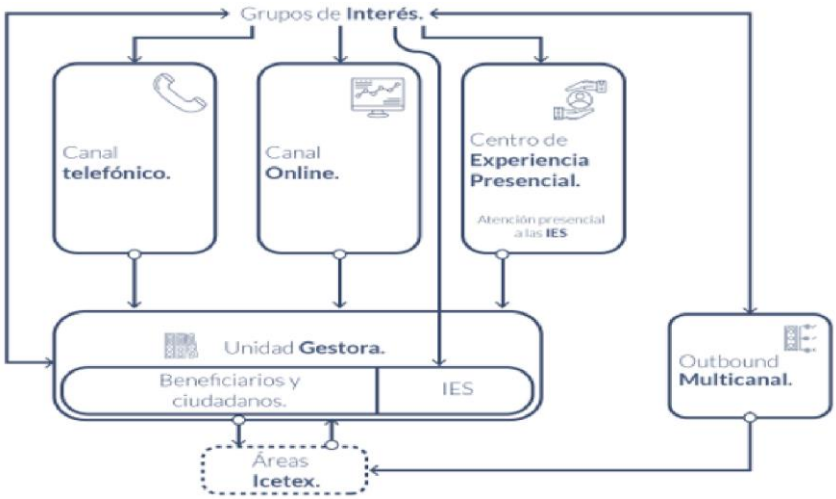
El ICETEX, con el fin de fortalecer la atención hacia sus grupos de interés y el mejoramiento de los procesos asociados a cada una de las etapas del crédito educativo, ha definido modelos de servicio que optimicen y logren la eficacia en la ruta de atención, asegurando una experiencia uniforme a través de los diferentes canales de la entidad. Por lo anterior, la ejecución de la estrategia comercial y de mercadeo del ICETEX, así como las actividades de atención y gestión, están enmarcadas en la satisfacción de los grupos de interés de la entidad y el mejoramiento de la experiencia de servicio.

Ruta de Atención del ICETEX



Fuente: *ICETEX*

Para el año 2022 el ICETEX contó con el siguiente modelo de servicio:



Modelo de Servicio 2019 - 2022 del ICETEX Fuente: ICETEX

Para la definición del modelo de servicio 2019 – 2022 se tuvo en cuenta la caracterización de los usuarios del ICETEX, la identificación de sus necesidades y la incorporación de herramientas tecnológicas, las que se adaptarán a los hábitos de consumo de cada usuario y preferencias en su comunicación.

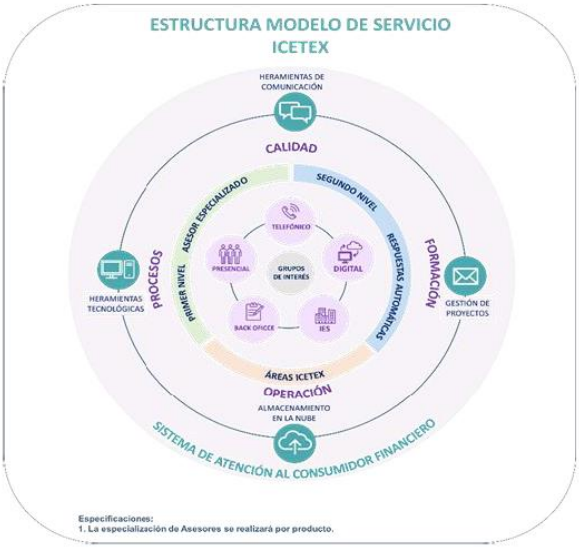
De esta manera, el dinamismo en los procesos de atención y el mejoramiento de la experiencia hacia los usuarios, hacen necesario robustecer cada vez más el modelo de servicio, pues entre otros aspectos permite lograr una sinergia con las estrategias organizacionales, y a su vez, ofrecer mejores servicios a los grupos de interés del ICETEX mediante el aprovechamiento de la tecnología.

De esta manera, el ICETEX definió un modelo de servicio para sus grupos de interés que permitiera una atención incluyente y una comunicación asertiva a través de un servicio fundamentado en valores, principios y atributos, orientados a una experiencia de servicio diferencial y una atención memorable, definidos así:

- Participación de los grupos de interés del **ICETEX**
- Humanización del servicio
- Pertinencia cultural
- Equidad
- Experiencia del Usuario
- Relacionamiento institucional
- Gestión del conocimiento
- Calidad
- Innovación tecnológica para la prestación del servicio
- Fortalecimiento de procesos

Con base en lo anterior, es necesario potencializar los mecanismos de atención y gestión enfocados en el mejoramiento de la experiencia de servicio omnicanal, como la recepción, planeación , gestión y respuesta de solicitudes y trámites de los grupos de interés del ICETEX de manera oportuna de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y todas aquellas normas vigentes que defina el estado nacional, de forma clara y pertinente a través de los canales de atención y gestión que se definen en el presente documento o los que se desarrollen por evolución del modelo de servicio o de los procesos del ICETEX.
En consecuencia, el ICETEX requiere para el periodo **2023-2026**, continuar prestando el servicio a los grupos de interés.

Nuevo Modelo de Servicio del ICETEX



Fuente: ICETEX

Para los servicios objeto del contrato se debe implementar los canales de atención y gestión para los grupos de interés del **ICETEX** que respondan a las siguientes premisas del modelo de servicio definido:

1. El modelo de servicio del **ICETEX** debe brindar experiencias memorables para los grupos de interés en cada contacto, basado en las mejores prácticas del mercado BPO.
2. El modelo de servicio del **ICETEX** busca la implementación de una estrategia Omnicanal, asegurando diversos medios de contacto de acuerdo con las necesidades o grupos objetivos.
3. Los canales de atención y gestión y sus procesos se deben estructurar considerando la segmentación y caracterización de los grupos de interés del **ICETEX**, con elementos diferenciales en términos de tiempos de gestión y canales de contacto.
4. Los canales de atención y gestión deben estar en capacidad de identificar los grupos de interés para incorporar elementos diferenciales, a fin de generar la mejor experiencia de servicio, con calidad y oportunidad.
5. Los grupos de interés del **ICETEX** deben recibir acompañamiento que permitan la toma de decisiones para acceder a los servicios de la entidad.
6. Los beneficiarios deben ser atendidos con un enfoque de servicio y alta sensibilidad de cliente, además del conocimiento de productos y procesos del **ICETEX**, para entender sus requerimientos y dar solución de forma eficiente a los mismos.

Las IES deben ser asesoradas con un enfoque integral, que asegure la gestión de sus requerimientos de punta a punta, mediante un servicio *blending* y bajo la estrategia de segmentación definida por el **ICETEX**.

Con el modelo de servicio **2023 – 2026** el **ICETEX** busca incrementar la virtualización de los canales de atención y la automatización de los procesos de la entidad, por tanto, se debe alinear la dinámica de evolución que desarrolle el **ICETEX** en el marco de fortalecimiento y mejoramiento de procesos.

La ejecución del proyecto implica una inversión de tiempo considerable dada la magnitud de aquel y la multiplicidad de variables, áreas transversales intervinientes e incidencias técnicas, operativas y tecnológicas sobre la operación, por lo que conforme a un cronograma de trabajo del equipo contratado para estos efectos se tiene planeado la entrega de la fase de planeación implementación del modelo, lo que indefectiblemente impacta en la contratación del proveedor de atención al usuario para la vigencia 2023-2026, ya que para iniciar este proceso de selección se requiere contar con el esquema del modelo de atención al usuario aprobado y aterrizado a la operación de atención al usuario.

Los distintos medios de contacto a implementar dentro de la operación de atención al usuario pretenden asegurar las siguientes premisas de los programas y proyectos estratégicos.

- Los programas y proyectos estratégicos buscan identificar las necesidades puntuales de los grupos de interés, creando una relación más estrecha y duradera en el tiempo.
- Las estrategias de servicio de **ICETEX** debe ser generadoras de experiencias positivas para los grupos de interés en cada contacto.
- **ICETEX** busca la implementación de una estrategia omnicanal, donde además de ***asegurar*** diversos medios de contacto, se proporcione una experiencia que sea percibida de forma consistente por los grupos de interés.
- Los canales de atención y gestión y sus procesos se deben estructurar considerando la segmentación de los grupos de interés, con elementos diferenciales en términos de tiempos de gestión y canales de atención.
- Los canales de atención deben estar en capacidad de identificar los beneficiarios y ciudadanos para incorporar elementos diferenciales, a fin de generar experiencias positivas.

• Los beneficiarios deben ser atendidos con un enfoque de servicio y alta sensibilidad hacia el usuario, además del conocimiento en todo el portafolio de , productos y servicios de **ICETEX**, para entender los requerimientos del usuario y dar solución de forma efectiva a los mismos para ello, se requiere el apoyo de una persona experta en servicio y experiencia al usuario que analice, evalúe, planee y ejecute estrategias, enfocadas al mejoramiento de la experiencia y satisfacción de grupos de interés.

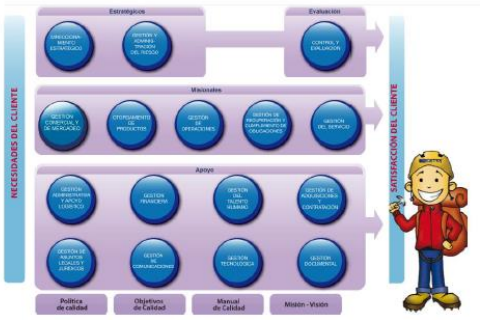
Es importante tener presente que de conformidad con los contratos celebrados con los proveedores de atención al usuario y sus anexos técnicos, la prestación del servicio a los grupos de interés y la implementación de todos los recursos humanos y tecnológicos para la puesta en marcha de todos los asuntos relacionados con nuevos medios de contacto, sistemas RPA, líneas azules y kioscos, sistemas automatización debe ser ejecutada por el proveedor, que corresponde a una obligación de la unión temporal MD-2019 a través del contrato antes relacionado; la prestación de dicho servicio por parte del proveedor incluye, todos los aspectos administrativos y operativos a nivel de recurso humano, tecnológico, infraestructura física, formación y modelo de servicio. Que, no obstante, es responsabilidad del proveedor la entidad el entregar estos nuevos servicios, se requiere el apoyo de una persona experta en servicio y experiencia al usuario que analice, evalúe, planee y ejecute estrategias, enfocadas al mejoramiento de la experiencia y satisfacción de grupos de interés.

Por otro lado, uno de sus objetivos es implementar una estrategia de atención dinámica e intuitiva para los grupos de interés, buscando:

• La mejora continua hacia un servicio de excelencia que se transforme en experiencias memorables en todo su ciclo de atención.
• Simplicidad en la gestión de sus requerimientos.
• Dar cumplimiento a los derechos del ciudadano.
• Responder satisfactoriamente a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
• Dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano.

De esta manera la entidad ha procurado enfocar los macroprocesos y procesos, en identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés para articular los procesos, procedimientos y actividades en función de satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Mapa de Macroprocesos



Fuente: In – Process (Icetex)

Este enfoque centrado en el usuario refleja la importancia que tiene para el ICETEX promover oportunidades de mejora de los procesos de atención a los beneficiarios, Ciudadanos e Instituciones de Educación Superior, brindándoles servicios y atención de calidad y de forma oportuna.

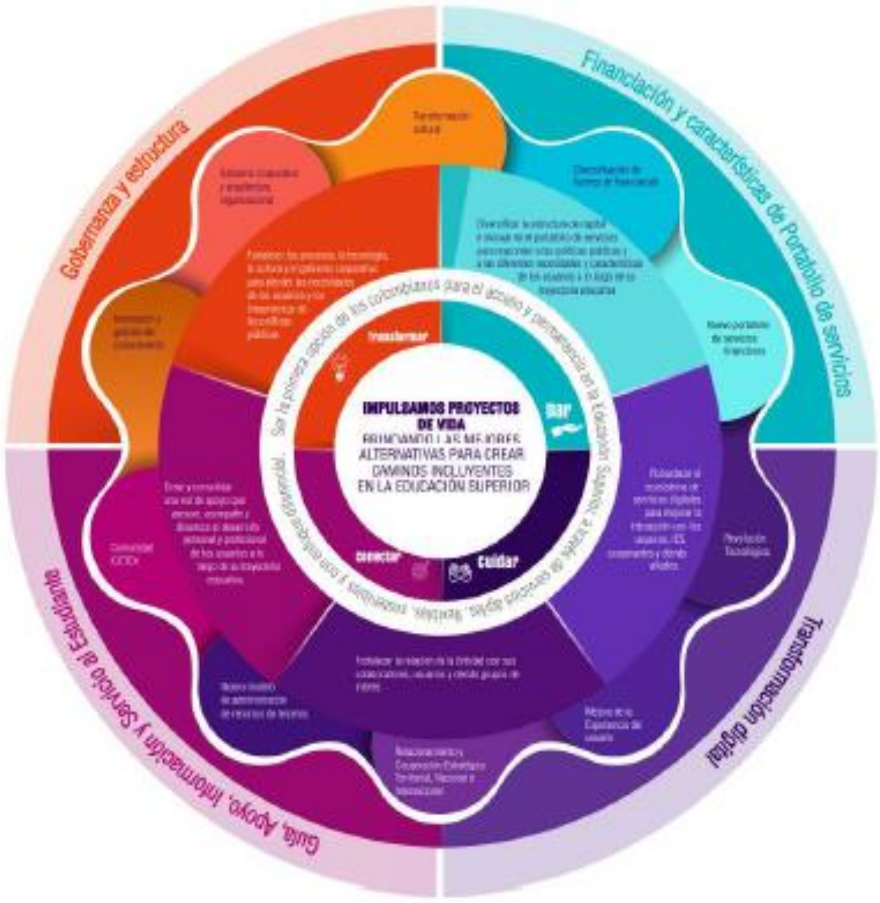
De acuerdo con el Decreto 380 de 2007 que establece *"la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez"*, **ICETEX**, y se determinan las funciones de sus Dependencias.". En el artículo 6° del decreto en mención se encuentran las funciones definidas para la Oficina de Comercial y de Mercadeo en cuanto a la atención al ciudadano de la siguiente manera:

• "Comprobar permanentemente el buen funcionamiento del servicio al usuario y hacer los ajustes respectivos de los procesos desarrollados.

• Administrar los procesos de atención al cliente de acuerdo con las políticas y estrategias establecidas por el ICETEX.

• Ejercer las demás funciones que señalen la ley, los reglamentos y las que correspondan de acuerdo con la naturaleza de la Dependencia". a. Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados.
b. Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés.

Mándala Estratégica



Fuente: plan-estratégico-icetex-2021-2024

Lineamientos Estratégicos



Fuente: plan-estratégico-ICETEX-2021-2024

Teniendo presente lo anterior, ICETEX requiere centrar sus esfuerzos, en aras de darle continuidad al aseguramiento y mejoramiento de los procesos para hacerlos más eficientes e intuitivos y que a su vez contribuyan en la relación con nuestros actuales Beneficiarios, Ciudadanos e Instituciones de Educación Superior, **en tres aspectos:**

1. **Planeación Estratégica**

ICETEX emprendió desde el año 2018 un proceso de transformación participativo dirigido a brindar beneficios tangibles a los ciudadanos. Uno de los ejes de dicho proceso es la "guía, apoyo, información y servicio al estudiante", este proceso responde a las necesidades de nuestros grupos de interés frente al fortalecimiento del modelo de atención en términos de cercanía, enfoque diferencial, atención regional, escucha activa, tiempos de atención y, en especial durante la pandemia, cambios en procesos, herramientas tecnológicas, atención virtual y personalizada, a través de:

- Atención y respuesta a diferentes tipos de peticiones de los ciudadanos.
- Oferta del portafolio de productos y servicios:

o Créditos Propios.
o Fondos en Administración.
o Programas y becas internacionales.

• Comunidad Icetex.
o Actividades de escucha activa en territorio y transformación en el relacionamiento con los usuarios.
o Talleres de orientación vocacional.
o Talleres de emprendimiento y empleabilidad.

•Alternativas de acuerdos de pago.
•Nuevos canales de atención virtual vía Teams “Modo On”.,
•Cambios en Procesos, Herramientas Tecnológicas y Servicios a la Ciudadanía.
•Ferias de Información y servicio en territorio.
•Atención en CHAT y REDES SOCIALES con respuestas 7X24 nacional e internacional.
•Actividades de escucha activa en territorio.

Este modelo busca que, a través de la tecnología, los cambios en los procesos y las nuevas estrategias atención y servicio, los grupos de interés y la entidad se integren y se refina la relación entre el ICETEX y la ciudadanía.

Objetivos Atención al Usuario para los Grupos de Interés

• Fortalecer la presencia en territorio mediante la apertura de espacios que permitan realizar trámites y procesos relacionados con créditos, becas, alianzas, fondos y programas internacionales, logrando crear un espacio de integración y participación ciudadana e incrementando la imagen y la presencia institucional con actividades de Comunidad ICETEX.
• Ofrecer a nuestros beneficiarios y ciudadanos atención, asesoría y soluciones en tiempo real, a través de las salas virtuales Modo On.
• Aumentar la solución en primer contacto logrando la interacción con efectividad y una alta recomendación del servicio por parte de los ciudadanos.
• Brindar a los beneficiarios una experiencia de atención diferencial y renovada a través de los canales de atención personalizados que satisfagan las necesidades específicas de cada usuario.
• Modernizar los canales de atención mediante el uso de experiencias diferenciales.

Recursos Establecidos para el Propósito.

Humanos

• Comunicación e interlocución directa con los profesionales de las diferentes áreas misionales de la entidad que contribuyen desde su rol al fortalecimiento del modelo de servicio de la entidad.
• Vinculación de un equipo técnicos con conocimiento en estructuración de modelos de servicio, mejora de la experiencia al usuario con formación y conocimiento en soluciones de BPO, atención al usuario, automatizaciones, virtualización de canales de atención.

• Fortalecimiento del equipo de la Coordinación de Gestión del Servicio con profesionales experimentados en liderazgo de canales de atención e implementación de programas de Customer Experience.

• Mantenimiento del volumen del equipo de asesores de atención al usuario en promedio entre 450 – 500 asesores.

Técnicos

• Apertura de nuevos canales de atención.

• Modificación progresiva de los protocolos de atención, migrando a procesos de acompañamiento y resolución al usuario.

• Ampliación de disponibilidad del canal chat y redes sociales a 24 horas de atención los 365 días del año, eliminando barreras de atención para los usuarios del exterior.

• Ampliación de la capacidad en términos de asesores en el canal de Redes Sociales para la gestión de mensajes directos e indirectos tanto de Facebook como de Twitter.

Financieros

• Celebración en el mes de diciembre de 2022, de nuevo contrato con el proveedor de atención al usuario N° 2022-0770 para garantizar la prestación del servicio por treinta y seis meses (36) por valor de **CIENTO UN MIL SETECIENTOS SESENTA MILLONES CIENTO VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS DOS PESOS M/CTE $(101.760.124.202.00)**

Cobertura Geográfica Icetex – Ferias de Servicio e Información

La estrategia de atención de ICETEX nos llevará a 1.111 municipios que corresponden al 98.93% de los municipios del país a través de nuestros 37 Centro de Experiencia Presencial, oficinas y puntos de atención alianzas en Alcaldía, Gobernaciones y secretarias de educación, en 32 departamentos. Con la implementación de esta estrategia logramos atender las necesidades específicas de nuestros beneficiarios, de los cuales el 94% pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, brindando asesoría 24/7 con enfoque diferencial a 1.277.047 personas en el país y 10.512 en otras 49 naciones.

Aspectos Transversales de la Prestación del Servicio

• Comunidad Icetex.
• Portafolio de productos y servicios (Propios y programas internacionales).
• Atención de solicitudes y trámites.
• Acuerdos de cartera.
• Solución en primer contacto.
• Lenguaje claro.
• Salas Modo On.
• Integración y participación ciudadana.
• Cubrimiento de medios de comunicación.

Resultados Alcanzados

• Mejorar las condiciones en las que promueve el acceso, la permanencia y graduación pasando de 636.172 usuarios en 2018 a 894.258 en 2022, generando un crecimiento del 41%.

• Fortalecimos y modernizamos los canales de atención alineados con las necesidades de los beneficiarios especialmente en la virtualización y automatización del servicio, pasando de cuatro 4 canales en 2019 (telefónico, presencial, escrito y on line) a ofrecer 10 canales de atención en 2021 para estar con nuestros usuarios (telefónico, Voicebot, presencial, Sistema de atención virtual SAV, escrito, chat, Chat Bot, video atención, redes sociales y Modo ON) con un crecimiento superior al 100%.

• Logramos a través del canal WhatsApp, que los beneficiarios lograran obtener a través de la autogestión el recibo de pago, generando 38.536 descargas, lo cual representa un 75% del total de las atenciones del servicio en lo corrido del 2022.

•En la Salas Modo ON (atención especializada virtual Teams) hemos atendido cerca de 34.000 usuarios con corte a noviembre de 2022, de los cuales el 92% han podido resolver en primer contacto la intención de contacto por la cual se conectan con la Entidad.

• El fortalecimiento de la presencia en Redes Sociales permitió atender en promedio 5.000 usuarios por mes en el año 2022 de Facebook y Twitter e incorporar la atención de Instagram y YouTube en el mes de diciembre de 2022, completando así 4 plataformas de atención a los grupos de Interés de la entidad; demostrando que la virtualización del servicio de manera gradual y acompañada se convierte en un canal de escucha y solución a las nuevas generaciones que demandan este tipo de canales de atención.

• Cambiamos el concepto de oficinas de atención por centros de orientación y acompañamiento, pasamos de ser puntos dedicados a la recepción de reclamos a espacios de orientación y acompañamiento que brindan contenido dirigido, cercano y propositivo para fortalecer y facilitar las decisiones de las familias.

• Pasamos de atender en ventanilla requerimientos básicos, a terminales de apoyo como líneas azules y dispensadores de recibo de pago fomentando la autogestión de los usuarios y hacer más rápidas y efectivas sus visitas.

• De igual manera, contamos con agendamientos virtuales para que desde cualquier lugar del mundo podamos brindar la atención y orientación en todo tipo de trámites a través del canal Video atención.

Indicadores, estadísticas y cifras de eficacia que respaldan la experiencia

• Los beneficiarios 636.172 usuarios en 2018 a 894.258 en 2022, generando un crecimiento del 41%.

• La solución en primer contacto se mantuvo sobre al 92% entre 2019 y 2022 en los distintos canales de atención.

• Las atenciones del Voicebot (422.154), que corresponden al 18% de total de atenciones en 2022, crecen de manera progresiva.

• El canal On Line atiende el 24% del total de transacciones que son recibidas en nuestros canales de atención.

• Modo ON cuenta con un total de 12 salas especializadas para la atención de los distintos grupos de interés.

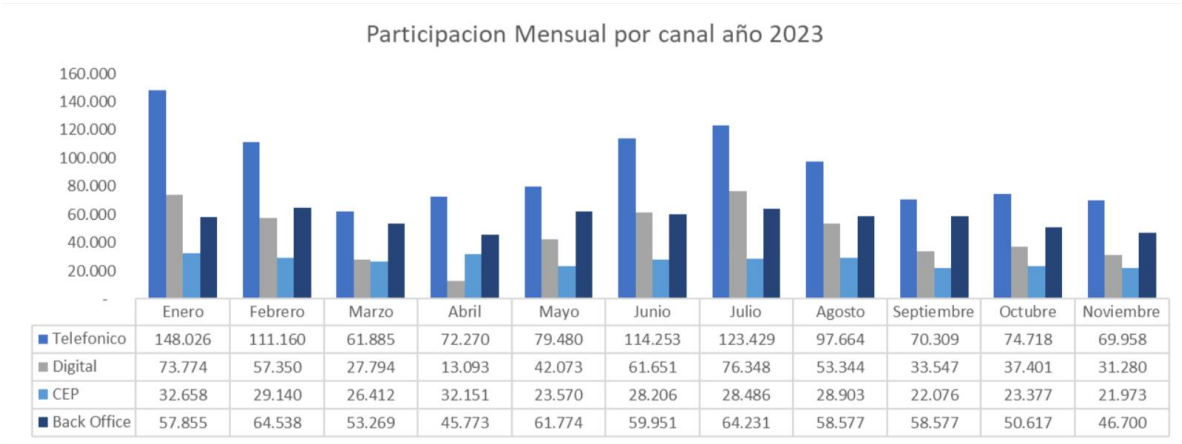
• Las atenciones en redes sociales en lo corrido del año 2022 superan las 52.000 hasta el mes de noviembre.

• El servicio de WhatsApp ha atendido cerca de 52.000 atenciones durante el 2022.

• Las atenciones en el canal telefónico en 2019 (1.099.167) se realizaban 100% con agente humano, en el año 2022, (422.154 atenciones) fueron atendidas por el Voicebot, lo cual representa el 29% del total de transacciones del canal telefónico.

• Los tiempos de atención de PQRSD pasaron de 15 días en 2020 a 3.3 días para de Otorgamiento de producto, 3.7 días para procesos de Etapa de estudios, 1.8 para procesos de Administración de Cartera y 2.2 días para Asesoría General entre otros.

Durante la vigencia 2023 se evidencia el siguiente comportamiento en el volumen de las transacciones (durante el período de enero a noviembre) en los diferentes canales de atención, equivalente a 2´417.470 atenciones, siendo el canal telefónico el más alto en la recepción de las diferentes PQRSD.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Telefonico	148.026	111.160	61.885	72.270	79.480	114.253	123.429	97.664	70.309	74.718	69.958
Digital	73.774	57.350	27.794	13.093	42.073	61.651	76.348	53.344	33.547	37.401	31.280
CEP	32.658	29.140	26.412	32.151	23.570	28.206	28.486	28.903	22.076	23.377	21.973
Back Office	57.855	64.538	53.269	45.773	61.774	59.951	64.231	58.577	58.577	50.617	46.700

2. Virtualización de Procesos

Esta etapa se basa en la automatización de los procesos y digitalización de los canales de atención con el objetivo de que gran parte de los procesos que tienen momentos de verdad con los grupos de interés, se gestionen desde el portal web, telefónicamente o con canales de autogestión. Por otro lado, mantenemos la estrategia de presencia en el territorio nacional para dar cubrimiento a los grupos de interés que no tienen acceso a plataformas de conectividad y/o que por su naturaleza, creencias o formación cultural desean gestionar desde un canal de atención tradicional.

Transformación digital para mejorar la relación estado-ciudadano.

El propósito de esta estrategia es apalancar la transformación digital del Estado y el uso de tecnologías emergentes a través de la reinvención o modificación de los procesos, productos o servicios para asegurar la generación de valor en lo público.

El Artículo 147 de la Ley 1955 del 2019 (Plan Nacional de Desarrollo) establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Así mismo, el CONPES 3975, que define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional

elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.

Teniendo presente el marco normativo y de política pública expuesto, se presenta a continuación el Marco de Transformación Digital para el Estado:

¿Por qué es importante la Transformación Digital para el Estado?

· La Transformación Digital (TD) en el Gobierno es un compromiso de las entidades públicas y la forma más eficaz de brindar mayor calidad de vida para las personas y mayor competitividad para las empresas en un contexto social, económico y cultural marcado por la Cuarta Revolución Industrial (4RI).

· La TD apalanca los propósitos de la Política de Gobierno Digital fomentando el desarrollo de iniciativas para generar beneficios a la ciudadanía y al Estado.

· En el Estado, la TD implica procesos de cambio con visión a largo plazo, en donde el uso de las tecnologías digitales involucra no sólo el aspecto tecnológico, sino también los procesos y la cultura de las entidades públicas.

· La TD busca mejorar la relación Estado-ciudadano mejorando el acceso a la información pública, la provisión de trámites y servicios más ágiles y efectivos para lograr una interacción más sencilla y satisfactoria con las entidades públicas.

¿Qué plantea el Marco de Transformación Digital para el Estado?

El propósito del Marco es apalancar la transformación digital del Estado y el uso de tecnologías emergentes a través de la reinvención o modificación de los procesos, productos o servicios para asegurar la generación de valor en lo público.

A través de cinco pasos esenciales del Marco de Transformación Digital, las entidades podrán iniciar su transformación digital en la que se deben desarrollar las siguientes acciones estratégicas:

i) Conformar el equipo de transformación digital;

ii) Definir la visión digital y la hoja de ruta de la transformación digital;

iii) Evaluar el estado actual y eliminar barreras que impidan o ralenticen la transformación digital;

iv) Ejecutar la ruta e implementar proyectos de transformación digital;

v) Preparar y evaluar las acciones relacionadas con el inicio y puesta en marcha de soluciones de transformación digital.

El Marco también cuenta con un kit de herramientas que se pone a disposición de manera gratuita a todas las entidades públicas:

· Herramienta de Transformación Digital: facilita la priorización de procesos para la transformación digital de las entidades públicas. Con esta herramienta se busca, además, revisar los modelos de gestión y procesos actuales para identificar lo que se quiere mejorar; medir el grado de madurez

digital de manera sencilla e identificar la brecha existente; identificar y priorizar proyectos de transformación digital; y gestionar la implantación de este tipo de proyectos.

· Guía para el uso de tecnologías emergentes: orienta en el uso y adopción de las nuevas herramientas digitales para crear servicios y procesos internos más eficientes, intuitivos y seguros.
· Guía para el diseño de servicios digitales: desarrolla lineamientos para transformar la experiencia de los ciudadanos a través de interacciones digitales centradas en ellos.

· Guía para la automatización de procesos: busca procesos ágiles a través de la automatización inteligente con capacidad de entregar flujos de trabajo 100% precisos.

¿Qué lograrán las entidades del Estado con la implementación del Marco de Transformación Digital?

Las entidades públicas contarán con un Plan de Transformación Digital que definirá su estrategia a seguir durante los siguientes dos años y en el que se plantearán las iniciativas y proyectos a desarrollar conforme con la priorización de áreas de la organización y procesos que se transformarán digitalmente.

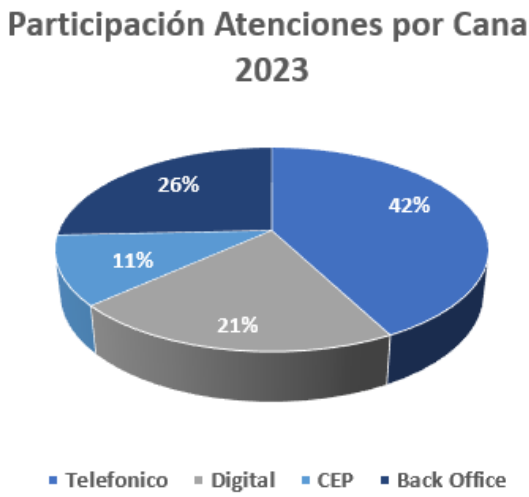
La transformación digital permitirá desarrollar acciones para asegurar la gestión del cambio y asegurar la apropiación de las tecnologías emergentes.

Las entidades podrán medirse periódicamente para verificar cómo ha avanzado su transformación digital en los ámbitos de personas y cultura, analítica de datos, procesos y tecnología.

La incorporación de las redes sociales y los medios digitales en la atención de los usuarios ha llevado a las entidades del sector gubernamental a transformarse y a incorporar en su gestión diaria nuevas formas, canales y/o medios de atención para generar experiencias diferenciales, por esto la Oficina Comercial y Mercadeo debe asegurar el desarrollo e implementación de nuevas herramientas, metodologías, canales, medios y/o la evolución de lo ya existente, con el fin de cambiar y mejorar la percepción de los grupos de interés frente a la entidad.

Atención en los Canales

Durante el 2023 hasta el mes de noviembre, se han gestionado un total de 2.417.770 de las cuales el canal Telefónico muestra la mayor participación con el 42%, seguido por el Back Office 26%, Digital 21% y CEP 11%.



A continuación, se presenta un resumen de los nuevos canales implementados a partir del año 2019, los cuales han contribuido al mejoramiento de los procesos y procedimientos de la Entidad:

1. Herramientas de inteligencia artificial Chat Bot, Voicebot, WhatsApp Bot.
2. Canal de atención virtual vía Teams: “Modo On” 12 salas: para el área comercial y de servicio (apoyo diligenciamiento formulario, tramites de tu crédito (desembolsos, renovación) Fondos (condonaciones, renovaciones, cartera y cobranzas) Desde la implementación de este canal hemos atendido a casi 34.000 usuarios de los cuales el 92% han podido resolver en primer contacto sus solicitudes.
3. Atención de Chat 7X24X365, con un crecimiento de transacciones de más del 100% en el último año.
4. Gestión en línea redes sociales Twitter, Facebook desde 2020 e Instagram y YouTube desde el segundo semestre de 2022 demostrando que el acompañamiento y solución por este medio se convierte en una alternativa de atención para las nuevas generaciones que demandan este tipo de canales de atención.
5. Cambios en procesos, herramientas tecnológicas y en servicios.
Terminales de recibos de pagos (2 Sede Aguas y Barranquilla)
6. Jornadas para población especial comunidades Negras, Indígenas, “subsanatón, legalizatón” a través de salas modo ON y atención presencial.
7. Proceso de Solución en Primer Contacto (SPC) para las tipologías anulación de crédito, modificación de formulario, desbloqueo de fondo de garantías y terminación inconsistente mediante el cual se han atendido cerca de 20.000 usuarios durante el 2022 y se han disminuido los tiempos de atención de 15 días en promedio a 10 minutos.
8. El modelo de oficinas de los Centros de Experiencia Presencial (CEP) cambió y hoy permiten mejoras en la atención a nivel nacional en los 37 CEP.
9. Pasamos de atender en ventanilla requerimientos básicos, a terminales de apoyo como líneas azules y dispensadores de recibo de pago fomentando la autogestión de los usuarios y hacer más rápidas y efectivas sus visitas a los CEP.
10. Canal WhatsApp 51.093 atenciones durante el año 2022 que son gestionadas por un bot de inteligencia artificial en primera instancia o una asesoría especial con asesor.
11. A través del programa Comunidad Icetex se han venido implementando desde el 2021 las ferias de información y servicio a nivel nacional en las cuales se han creado espacios de orientación a los usuarios, condonación de intereses de mora, espacios de encuentro y propuestas con gobernantes

y líderes de educación en territorio y acercamiento con grupos de interés. Al cierre del mes de octubre se han realizado 24 de ferias de información y servicios con un promedio de 3700 registros de asistencia en los diferentes procesos, llegando a distintos municipios en pro de enaltecer la importancia de la educación superior contando con el apoyo del ICETEX.

Estos nuevos servicios y canales de atención han permitido que la Entidad esté acorde con los lineamientos del modelo de servicio definido que buscan guiar, informar, apoyar y brindar un servicio diferencial a los grupos de interés.

3. Metodologías de Mejora Continua y Satisfacción al Usuario

Como resultado de la articulación de los procesos, se pretende que a través del enfoque dado en los numerales anteriores, el ICETEX debe promover la cultura de aseguramiento y la mejora continua de manera transversal a fin de orientar el resultado al aumento de nivel de recomendación de los grupos de interés, afinamiento de los procesos que impactan los grupos de interés, satisfacción del usuario final, disminución de reprocesos de las operaciones, gestión del cambio y cultura, prospectiva en la prevención de incidentes.

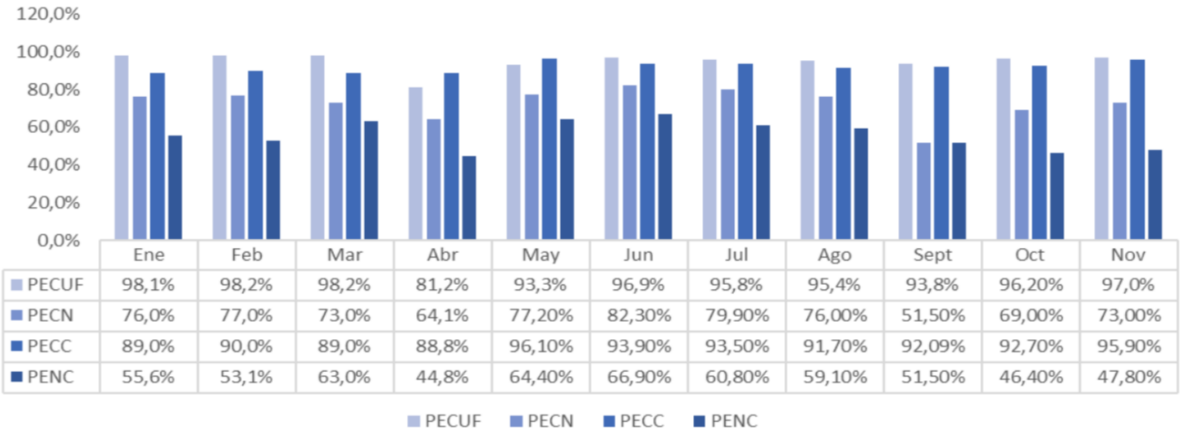
Modelo de Calidad

Los canales de atención y gestión de ICETEX son el centro de comunicación entre los grupos de interés y la entidad, por lo que se requiere que los asesores allí dispuestos cuenten con las conocimientos, habilidades y herramientas necesarias para entregar en cada contacto información precisa, veraz y actualizada, atendiendo de manera oportuna y eficiente las necesidades y requerimientos recibidos. Para dar cumplimiento a este proceso se debe realizar el seguimiento y control a la estrategia de calidad a través de los siguientes aspectos:

A. Medir, analizar y evaluar periódicamente los resultados y acuerdos de servicio de calidad entregados por los proveedores de atención al usuario.
B. Identificar oportunidades de mejora, implementando estrategias y acciones que conlleven el cumplimiento de la calidad operativa de la entidad y aporten al mejoramiento de la experiencia de los grupos de interés en sus contactos a través de los canales de atención.
C. Realizar seguimiento y garantizar el proceso de monitoreo continuo de los diferentes canales de atención de la entidad para identificar oportunamente acciones y mejores prácticas para satisfacer las necesidades de los grupos de interés.

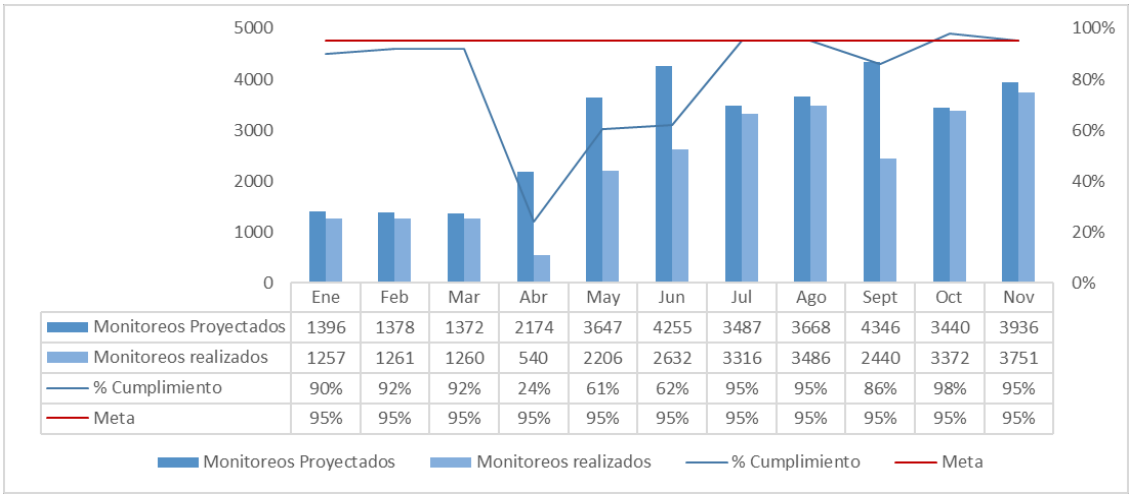
Como resultado de la gestión del proceso de calidad actual, se presentan los resultados del año 2023.

Resultados de Calidad



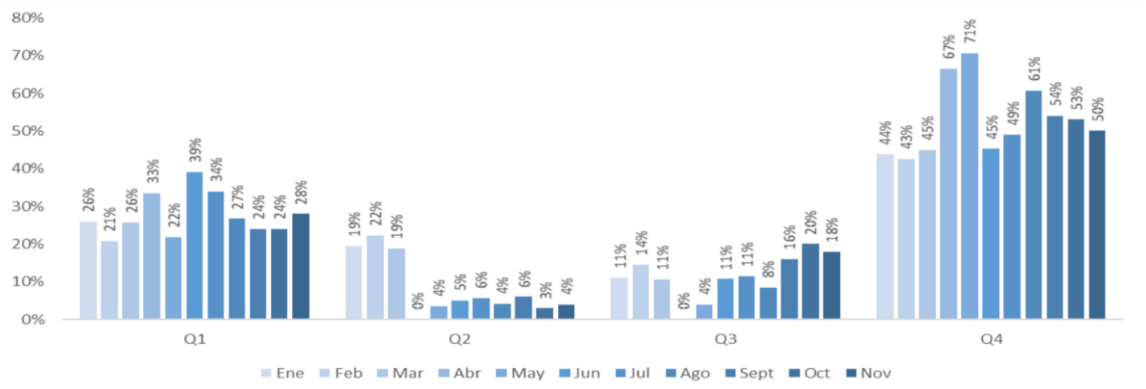
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
PECUF	98,1%	98,2%	98,2%	81,2%	93,3%	96,9%	95,8%	95,4%	93,8%	96,20%	97,0%
PECN	76,0%	77,0%	73,0%	64,1%	77,20%	82,30%	79,90%	76,00%	51,50%	69,00%	73,00%
PECC	89,0%	90,0%	89,0%	88,8%	96,10%	93,90%	93,50%	91,70%	92,09%	92,70%	95,90%
PENC	55,6%	53,1%	63,0%	44,8%	64,40%	66,90%	60,80%	59,10%	51,50%	46,40%	47,80%

Monitoreos Dimensionados Vs. Monitoreos Realizados



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
Monitoreos Proyectados	1396	1378	1372	2174	3647	4255	3487	3668	4346	3440	3936
Monitoreos realizados	1257	1261	1260	540	2206	2632	3316	3486	2440	3372	3751
% Cumplimiento	90%	92%	92%	24%	61%	62%	95%	95%	86%	98%	95%
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Resultado Cuartilamiento de Agentes



Como resultado de la articulación de los procesos, se pretende que a través del enfoque dado en los numerales anteriores, el ICETEX debe promover la cultura de aseguramiento y la mejora continua de manera transversal a fin de orientar el resultado al aumento de nivel de recomendación de los grupos de interés, afinamiento de los procesos que impactan los grupos de interés, satisfacción del usuario final, disminución de reprocesos de las operaciones, gestión del cambio y cultura, prospectiva en la prevención de incidentes.

El objetivo de las metodologías de mejora es gestionar los procesos de una forma eficiente, eficaz y fiable, buscando la mayor satisfacción de los grupos de interés, mejora de la imagen, motivación e implicación de los colaboradores, flexibilidad y preparación para el futuro, responder mejor a dichos grupos y a las oportunidades de negocio, mejorar el ciclo tiempo velocidad, mejorar la satisfacción, retención, y crecimiento de los grupos de interés.

Estas necesidades o expectativas son parte de los objetivos de la Oficina Comercial y de Mercadeo, por lo que para el año 2024 resulta necesario la aplicación de métodos cuantitativos, cualitativos y prospectivos, así como de metodologías de mejora continua y satisfacción al usuario respecto al proceso de administración de atención al ciudadano y beneficiario.

La aplicación de estas metodologías pretende alcanzar las siguientes premisas:

- Claridad y simplificación de procesos y trámites.
- Implementación de cultura de servicio a interior de la Entidad.
- Automatización de procesos y canales de atención para brindar servicio a grupos de interés.
- Adopción de mejores prácticas del mercado, de acuerdo con las necesidades propias de la Entidad enfocadas a la satisfacción y experiencia de los Beneficiarios y Ciudadanos e IES.
- Mejora del proceso para la gestión oportuna y pertinente de PQRSD.
- Implementación de mejoras en el servicio y aseguramiento de la calidad que impacten positivamente la reincidencia y reiteratividad de Beneficiarios y Ciudadanos e IES.
- Identificación de riesgos operativos (cualitativa y cuantitativamente), para lograr mitigar su impacto o disminuir su materialización.

La focalización de mejoras en procesos o asuntos obedecen a la necesidad de desarrollar mecanismos que faciliten la consecución de logros, a nivel tanto institucional como gubernamental, así:

- Política de Eficiencia Administrativa, que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Estado Colombiano: Identificación, racionalización, simplificación y automatización de trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como de la optimización en el uso de recursos.
- Valor para el usuario interno: Fomentar y mantener una cultura de servicio al interior de la entidad que impacte la satisfacción y la calidad del servicio de nuestros usuarios, ciudadanos e IES.
- Valor para el usuario externo: Mejora del concepto de servicios y definición de procedimientos y escenarios de atención que permitan optimizar tiempos debido al uso de los esquemas de autogestión.
- Contribuir a mejorar la imagen de la Entidad por medio del planteamiento de propuestas e iniciativas enfocadas en los usuarios, ciudadanos e Instituciones de Educación Superior, para facilitar la accesibilidad en la solicitud de trámites y servicios.

• Aumentar la cercanía con la ciudadanía debido a la accesibilidad a la información y autogestión en la solicitud de trámites y servicios a través de cada uno de los canales de atención

En este contexto, la Entidad requiere contar con un Técnico que, por medio del conocimiento, formación académica y experiencia preste los servicios técnicos de apoyo a la mejora en los procesos y procedimientos en los canales de atención y gestión de la entidad.
La experiencia de usuario es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción de los usuarios con un entorno o dispositivo concretos, en otras palabras, es “el recuerdo que se genera en la mente del consumidor como consecuencia de su relación con la marca”, dando como resultado una percepción positiva o negativa de esa interacción, servicio, producto o dispositivo.
Dicha percepción depende no solo de los factores relativos al diseño (hardware, software, usabilidad, diseño de interacción, accesibilidad, diseño gráfico y visual, calidad de los contenidos, usabilidad o encontrabilidad, utilidad, etcétera); sino de aspectos relativos a las emociones, sentimientos, construcción y transmisión de la marca, confiabilidad del producto, entre otros. Son estos los elementos que debemos tener en cuenta a la hora de plantear estrategias encaminadas a incrementar la satisfacción y experiencia de los distintos grupos de interés de ICETEX.

De acuerdo con las políticas y conceptos dados por el Departamento administrativo de la Función Pública ha definido los conceptos:

A. Experiencia al ciudadano: En el sector público la experiencia ciudadana es el conjunto de las percepciones de un ciudadano después de interactuar racional, física, emocional y/o psicológicamente con el Estado, considerando para ello la articulación de aspectos fundamentales como: el recorrido del ciudadano en el acceso a la oferta institucional bien sea para acceder a información, realización de un trámite, ejercer control social o participar en la gestión de la entidad; los puntos de contacto entre ciudadanos y entidades públicas, y los canales por medio de los cuales se desarrolla esta experiencia.

Por ello es importante, que las entidades establezcan medición oportuna y clara de la experiencia ciudadana que contribuyen a:

a. Mejorar el servicio que ofrecen las entidades en los momentos de relacionamiento estado ciudadano, así como también introducir acciones de mejora por parte de Función Pública en asesorías, estrategias, consultas dirigidas a entidades.
b. Se mejorarán los procesos a partir de la construcción de planes de mejora institucional con real incidencia en planeación institucional.
c. Aumento de eficiencia institucional.
d. Para que las entidades y el ciudadano entiendan que el servicio al ciudadano es el eje articulador a través de la participación se puede transformar una decisión pública ello aumenta la confianza en las instituciones.
e. Desarrollar trabajo en torno de la construcción de reputación (marca país/gobierno).
f. Identificar referentes en servicio al ciudadano para otras entidades, los cuales pueden servir de réplica.

La creación de una experiencia positiva debe ser es un ejercicio que debe realizarse de manera transversal a toda entidad y que se debe implementar en todas las áreas con el fin de contar diferentes puntos de vista que completen una experiencia del usuario global al interior de una entidad.

Las acciones que debe contemplar la gestión de este técnico son las siguientes:

a) Realizar análisis y diagnósticos del estado de los procesos y procedimientos de la entidad que impacten la radicación de peticiones, quejas, reclamos e identificar las posibles alternativas de solución en los distintos canales de atención.
b) Diseñar e implementar estrategias destinadas a garantizar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de la entidad a través de los distintos canales de atención y gestión, con el objetivo de mejorar la experiencia y satisfacción de los grupos de interés.
c) Participar en el fortalecimiento de la estrategia de atención de acuerdo con el perfilamiento de beneficiarios y ciudadanos, en consonancia con las características de la población y la clasificación de ciudadanos definida por el Departamento Nacional de Planeación.
d) Contribuir por medio de conceptos técnicos a la documentación de los procesos y procedimientos de la entidad, asegurando el cumplimiento de indicadores, planes de acción, planes de mejora, informes, auditorías de calidad, auditorías externas e internas, eventos de riesgos y demás aspectos derivados del ejercicio de control y autocontrol de los macroprocesos de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

La atención que Icetex debe prestar a los distintos grupos de interés debe ser dinámica e intuitiva, buscando:

a. Simplicidad en la gestión de sus requerimientos.
b. Dar cumplimiento a los derechos del ciudadano.
c. Responder satisfactoriamente a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
d. La mejora continua hacia un servicio de excelencia que se transforme en experiencias memorables en todo su ciclo de atención.
e. Dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano.

- Diseñar herramientas para la medición continua de la experiencia y la satisfacción con el servicio por parte de los distintos grupos de interés y que, a su vez, esta información sea el insumo para la mejora de los procesos y procedimientos de las distintas áreas de la Entidad, teniendo en cuenta las siguientes premisas:

a. El Servicio prestado por ICETEX debe ser generador de experiencias positivas en cada contacto por parte de los distintos grupos de interés.
b. El ideal del Servicio prestado por ICETEX busca la implementación de una estrategia omnicanal, donde además de asegurar diversos medios de contacto, se proporcione una experiencia que sea percibida de forma consistente por los distintos grupos de interés.
c. Los canales de atención y sus procesos se deben estructurar considerando la segmentación de los grupos de interés, con elementos diferenciales en términos de tiempos de gestión y canales de atención.
d. Los canales de atención deben estar en capacidad de identificar los beneficiarios y ciudadanos para incorporar elementos diferenciales, a fin de generar experiencias positivas según su sub-segmentación.
e. Los ciudadanos deben ser orientados bajo un enfoque fortalecido en el conocimiento del portafolio de ICETEX y en conceptos financieros, para brindar una asesoría que les permita tomar decisiones adecuadas al perfil de cada beneficiario y/o ciudadano.
f. Los beneficiarios deben ser atendidos con un enfoque de servicio y alta sensibilidad hacia los usuarios, además del conocimiento de productos y procesos de ICETEX, para entender sus requerimientos y dar solución de forma eficiente a los mismos.
g. Las IES (Instituciones de Educación Superior) deben ser atendidas con un enfoque integral, que asegure la gestión de sus requerimientos punta a punta, mediante un servicio

blending (llamadas de entrada y llamadas de salida) y bajo una estrategia de caracterización para el subsegmento de IES que ICETEX defina.
h. La gestión de requerimientos de IES debe caracterizarse por respuesta en tiempos diferenciales de acuerdo con la sub-segmentación que establezca ICETEX. La estrategia de atención de IES contempla dos subsegmentos, a saber: IES Plus y IES Prime que están determinados por el porcentaje de colocación de créditos a los estudiantes.

El proceso de mejoramiento de la experiencia y satisfacción de grupos de interés implica la actuación por medio de cuatro actividades tendientes a impactar los procesos y procedimientos de la entidad y los distintos puntos de contacto con los grupos de interés; de tal forma que por medio de la materialización organizada de estas actividades se obtenga el insumo para implementar las mejoras ya descritas.



En virtud de lo anterior, y teniendo presente la insuficiencia del recurso humano actual del Grupo de Gestión Comercial y de Mercadeo, que actualmente está compuesto por cuatro funcionarios de planta, resulta necesario la contratación de un técnico que pueda identificar las oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos de la entidad, así como implementar estrategias que permitan aumentar la experiencia y satisfacción de los beneficiarios, ciudadanos e IES en los canales de atención y gestión. Las anteriores actividades están orientadas y dirigidas a dar cumplimiento al Proyecto “Servicio de Atención al Usuario”.

Con base en los anteriores argumentos, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5.1 del Manual de Contratación sobre la celebración de contratos de prestación de servicios técnicos y en consonancia con los pronunciamientos jurisprudenciales, tal es el postulado de la Sentencia de la Corte Constitucional C-614 de 2009, que reza: "(...) El contrato de prestación de servicios es un contrato estatal que celebran las entidades para desarrollar actividades relacionadas con su administración o funcionamiento, y sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados.

En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable (...)", ICETEX resuelve la conveniencia de contratar bajo la prestación de servicio de técnico disciplina académica del núcleo básico del conocimiento (i)administración de empresas (II) Contaduría (III) Publicidad y mercadeo o afines (IV)comunicación social, periodismo o afines(v). Ingeniería industrial o afines o su equivalencia, con experiencia en seguimientos y apoyos de canales de atención y de servicio, apoyo de proyectos de servicio, apoyo en la resolución de PQRS en primer contacto, y demás temas que sea requerido conforme a las necesidades de la entidad.

Lo anterior teniendo en cuenta que no hay disponibilidad en la planta de personal para ser asignado a la Oficina de comercial y de Mercadeo con el perfil requerido por la dependencia.

Este técnico realizará el apoyo un acompañamiento a las estrategias de calidad y monitoreo de los diversos momentos de verdad del usuario dentro del proyecto y estrategia de la Entidad de la humanización de servicio. Este técnico adicionalmente contribuirá a:

a) Realizar análisis y diagnósticos del estado de los procesos y procedimientos de la entidad que impacten la radicación de peticiones, quejas, reclamos e identificar las posibles alternativas de solución en los distintos canales de atención.
b) Diseñar e implementar estrategias destinadas a garantizar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de la entidad a través de los distintos canales de atención y gestión, con el objetivo de mejorar la experiencia y satisfacción de los grupos de interés.
c) Participar en el fortalecimiento de la estrategia de atención de acuerdo con el perfilamiento de beneficiarios y ciudadanos, en consonancia con las características de la población y la clasificación de ciudadanos definida por el Departamento Nacional de Planeación.
d) Contribuir por medio de conceptos técnicos a la documentación de los procesos y procedimientos de la entidad, asegurando el cumplimiento de indicadores, planes de acción, planes de mejora, informes, auditorías de calidad, auditorías externas e internas, eventos de riesgos y demás aspectos derivados del ejercicio de control y autocontrol de los macroprocesos de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

En atención a lo establecido en el numeral 14.5 del Manual de Contratación del ICETEX, la Coordinadora del Grupo de Talento Humano emitió la Certificación de Inexistencia de personal, documento que hace parte integral del presente estudio.

La necesidad que se pretende atender con el futuro contrato se enfoca de manera expedita y exclusiva a la realización de las actividades contractuales definidas en el presente estudio, para un espacio temporal, el cual, en el marco de la independencia contractual de quien asuma el apoyo a estas actividades debe realizarlo en el tiempo para el cual se ha proyectado la presente contratación.

Esta persona prestará servicios técnicos para la identificación de oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos de la entidad, así como implementar estrategias que permitan aumentar la experiencia y satisfacción de los beneficiarios, ciudadanos e IES en los canales de atención y gestión

Aunado a lo anterior y a la temporalidad previamente referida, es preciso destacar que el ICETEX se encuentra adelantando un proceso de rediseño y actualización de su estructura organizacional, la cual fue informada al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en cumplimiento del artículo 2º del Decreto 371 del 08 de abril de 2021, así como al Departamento Administrativo de la Función Pública y a la Comisión Nacional del Servicio Civil, junto con otros antecedentes relacionados con la naturaleza jurídica de la entidad y su ubicación dentro de la estructura administrativa del gobierno nacional.

Como antecedente, es preciso referir que en el año 2022 se inició el precitado proceso, desarrollado a la luz de la Guía de Rediseño Institucional para Entidades Públicas del Orden Nacional del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual, entre otras, previa aprobación de los entes y autoridades competentes busca llevar a cabo de manera gradual y sistemática la vinculación de personal en la planta temporal que eventualmente sea aprobada.

Finalmente, debe destacarse que internamente se han adoptado todos los procesos y procedimientos tendientes a la materialización de este propósito. Así las cosas desde el primer semestre de la vigencia 2022 fue remitida la información requerida al DAFP, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Ministerio de Educación Nacional, dicha documentación fue

entregada por parte de las precitadas entidades al gobierno actual con el fin de este resolviera sobre la pertinencia o no de la necesidad planteada; al respecto, a la fecha del presente estudio se encuentra en trámite por parte de las entidades competentes para la decisión frente al tema de la estructura organizacional en virtud de las circulares 100-005-2022 en concordancia con lo establecido por el Ministerio del Trabajo en su oficio con radicado N° 8SE2022100000000064657 del 30 de diciembre de 2022.

La necesidad se encuentra establecida en el Plan Anual de Adquisiciones de 2024 aprobado en sesión del 20/12/2023 del Comité de Adquisiciones.

11.Descripción del bien, obra o servicio:

Acreditar el perfil requerido que se detalla a continuación:

FORMACIÓN ACADÉMICA: Título de formación técnica o tecnológica o 6 semestres de carrera profesional aprobados **en el grupo** básico del conocimiento (i) administración de empresas (II) Contaduría (III) Publicidad y mercadeo o afines (IV) comunicación social, periodismo o afines (v) Ingeniería industrial o afines o su equivalencia conforme la Resolución No. 1368 del 26 de diciembre de 2023. “Por medio de la cual se adopta la Tabla de Perfiles y Honorarios para la contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión del ICETEX y se dictan otras disposiciones así como en lo descrito en el artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1083 de 2015.

EXPERIENCIA LABORAL RELACIONADA: Mínima doce (24) meses de experiencia relacionada en (i) diseño o implementación o aseguramiento de estrategias de canales de atención o medios de contacto con usuarios; o (ii) gestión o monitoreo a operaciones de atención al usuario; o (iii) seguimiento y control a la ejecución de contratos de atención al usuario; o (iv) procesos orientados al cliente; o (v) experiencia en control de gestión; o (vi) experiencia en calidad de servicio.

Requisito Adicional: Registrarse en el Sistema de Información y Gestión de Empleo de la Función Pública - SIGEP- y presentar la constancia de dicho trámite para la suscripción del contrato.

12.Obligaciones del Contrato

13.1 Obligaciones Generales del Contratista:

1. Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las actividades establecidas en el presente documento y dentro del plazo pactado, especialmente las que le sean asignadas por el supervisor del contrato, siempre que se encuentren conformes con el objeto y la naturaleza de este, así como suscribir oportunamente junto con el supervisor los documentos y actas inherentes a que haya lugar.
2. Cumplir con todos los requisitos necesarios para la legalización del contrato.
3. Custodiar y responder por los elementos de la Entidad entregados a su cargo para el desarrollo del presente contrato.
4. Realizar la afiliación y encontrarse al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Integral (salud y pensión) y al Sistema de Riesgos Laborales.
5. Aplicar a los expedientes físicos asignados o elaborados, las técnicas de archivística y retención documental.
6. Utilizar la imagen de ICETEX de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste, salvo

autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario o contratista podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.

7. Entregar a ICETEX en el repositorio de información documentos y archivos recopilados y producidos en desarrollo de la ejecución del contrato, al finalizar el plazo del mismo, de conformidad con las normas y disposiciones vigentes en ICETEX en el marco de la gestión del conocimiento de la entidad.
8. En caso de que aplique, responder por los bienes y elementos entregados para el desarrollo del contrato y devolverlos al finalizar el plazo de ejecución, de conformidad con el formato establecido para el efecto.
9. En caso de hurto, pérdida, destrucción o daño proveniente del uso normal de materiales, equipos, elementos y en general de cualquier bien que el ICETEX la AGENCIA le haya suministrado al CONTRATISTA para el desarrollo del objeto contractual, éste deberá reportar dicho siniestro, aportando un informe de lo sucedido y el correspondiente denuncio ante la autoridad competente. En el evento que la Aseguradora niegue la indemnización, el CONTRATISTA deberá reponer el bien en iguales o mejores condiciones del entregado; si lo indemnizado no alcanzare a cubrir el valor de reposición y el CONTRATISTA no efectuare el correspondiente pago antes del acta de liquidación, el ICETEX queda autorizado para deducir de los saldos pendientes a favor del CONTRATISTA las correspondientes sumas.
10. Poner a disposición de ICETEX su capacidad laboral, experiencia, y conocimientos para cumplir con el objeto del contrato.
11. Informar oportunamente al (la) supervisor (a) del contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución de este.
12. Entregar al archivo los expedientes resultantes de los trámites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa.
13. Apoyar las actividades del Sistema de Gestión de Calidad en materia de control documental, mejoramiento continuo, requisitos normativos y lineamientos del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG -, así como también las actividades y programas, derivadas del Sistema de Gestión Ambiental.
14. Apoyar el cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión del ICETEX, con las acciones relacionadas con el Sistema de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST- y participar activamente en las actividades que el ICETEX organice en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
15. Publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública los informes mensuales de ejecución del contrato y demás documentos exigidos por la regulación vigente.
16. Garantizar su formación en las áreas de conocimiento establecidas por la normativa vigente de acuerdo con la naturaleza jurídica de la Entidad y los lineamientos establecidos por la Secretaría General.
17. Aplicar los valores, políticas y normas de conducta previstas en el código de integridad de la Entidad.
18. Hacer devolución, a la terminación del contrato, de los elementos de seguridad y salud en el trabajo y descargue de la información en el sistema de correspondencia de la Entidad, de acuerdo con las indicaciones del supervisor del contrato.
19. Cumplir con las normas de bioseguridad y sanidad, las políticas de gestión de seguridad y salud, y demás que disponga el ICETEX, el gobierno distrital y nacional.
20. ICETEX aplicando las buenas prácticas del estándar internacional de la Norma ISO 22301, la cual indica los “Requisitos para el Sistema de Administración de Continuidad de negocios” y teniendo en cuenta lo establecido por la circular externa 025 de 2020 “Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo – SARO” de la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece que, una vez adjudicado el contrato, el proponente adjudicatario deberá presentar al supervisor del contrato, cuando le aplique o sea solicitado vía correo

electrónico, el plan de contingencia de los productos y/o servicios contratados, el cronograma de la empresa para la ejecución de las pruebas de contingencia y los resultados de estas, acorde a lo descrito en el plan de contingencia enviado. Estos documentos deberán cumplir los criterios de aceptación y lineamientos establecidos por ICETEX a través del área competente o responsable.

21. Plan de Continuidad de Negocio (aplica únicamente para personas jurídicas): ICETEX aplicando las buenas prácticas del estándar internacional de la Norma ISO 22301, la cual indica los "Requisitos para el Sistema de Administración de Continuidad de negocios" y teniendo en cuenta lo establecido por la circular externa 025 de 2020 "Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operativo – SARO" de la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece que, una vez adjudicado el contrato, el proponente adjudicatario deberá presentar al supervisor del contrato, cuando le aplique o sea solicitado vía correo electrónico, el plan de contingencia de los productos y/o servicios contratados, el cronograma de la empresa para la ejecución de las pruebas de contingencia y los resultados de estas, acorde a lo descrito en el plan de contingencia enviado. Estos documentos deberán cumplir los criterios de aceptación y lineamientos establecidos por ICETEX a través del área competente o responsable.

22. Conocer y acatar los manuales, procesos y procedimientos adoptados en el ICETEX.

23. No instalar o utilizar en los equipos de cómputo de propiedad o arriendo del ICETEX, software ilegal; en caso contrario, el CONTRATISTA asumirá la responsabilidad civil y penal a que hubiere lugar.

24. Suscribir el acta de liquidación del contrato, en el término establecido, cuando a esta haya lugar.

25. Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del Contrato.

13.2 Obligaciones Específicas del Contrato:

1. Elaborar y presentar un plan de trabajo para la aprobación por parte del supervisor del contrato, en cumplimiento con las cláusulas contractuales establecidas.

2. Acompañar el seguimiento y control al cumplimiento de acuerdos de servicio definidos en el contrato de atención al usuario 2022-0770 de los distintos canales de atención y gestión implementados por la entidad.
3. Apoyar en la resolución de casos y situaciones que se presenten en los distintos canales de atención, con el objetivo de mejorar la satisfacción y experiencia de los grupos de interés de la entidad.
4. Generar alertas ante situaciones críticas que afecten la operación de atención al usuario, que impacten los acuerdos de niveles de servicio y la satisfacción y experiencia de los grupos de interés de la entidad.

5. Prestar apoyo operativo y técnico a la Entidad, en los trámites que se requieran durante la implementación de estrategias de mejoramiento de experiencia y satisfacción de los grupos de interés del ICETEX.

6. Participar en el fortalecimiento de la estrategia de atención a los canales de servicio y comerciales, según el perfilamiento de los beneficiarios y ciudadanos, conforme a las características de la población y la caracterización establecida por el Departamento Nacional de Planeación.

7. Apoyar la gestión, documentación y cumplimiento de procesos y procedimientos, indicadores, planes de acción, planes de mejora, reportes, auditorías de calidad, auditorías internas y externas, eventos de riesgo, y demás derivados del ejercicio de control y autocontrol de los macroprocesos de la Oficina de Comercial y de Mercadeo.

8. Participar en las diferentes capacitaciones, talleres, reuniones y sesiones que sean convocados por la entidad de los cuales se deriven los conocimientos y aprendizajes para el cumplimiento del objeto del contrato y que contribuyan al seguimiento de la mejora continua de la satisfacción y la experiencia de los grupos de interés de la Entidad.

9. Desplazarse a las diferentes ciudades del país, en caso de ser necesario para la debida ejecución del contrato, previa coordinación con el supervisor. Para tal fin, el ICETEX apropiará y reconocerá con cargo al presupuesto de la presente vigencia fiscal los recursos para cubrir dichos gastos.

10. Las demás que sean asignadas por el supervisor del contrato y que sean inherentes al objeto contractual del contrato.

Indicadores de Gestión

MEDICIÓN MENSUAL DE CUMPLIMIENTO:

$$\frac{Número\ de\ actividades\ realizadas}{Número\ de\ actividades\ asignadas} * 100$$

Para cumplir con las obligaciones descritas en materia contractual asignadas y los trámites correspondientes, contemplados dentro de las obligaciones generales y específicas que se contemplan en el respectivo estudio previo y que harán parte del Contrato a suscribir, es necesario dar cumplimiento a cabalidad con el indicador de Gestión en un porcentaje mayor o igual al 95%.

El cumplimiento del 95% del indicador se sujeta a las siguientes condiciones:

1. Los procesos tramitados deben ajustarse a las leyes nacionales aplicables en la entidad;

2. El indicador se verificará de forma mensual;

3. Para la verificación del indicador, el supervisor del contrato de manera mensual verificará el cumplimiento de los términos establecidos en los indicadores de la Oficina Comercial y Mercadeo

Por lo tanto, cualquier desviación en los términos del indicador debe ser aclarado.

Entregables:

1. Un (1) informe mensual, en cual se refleje el avance de las actividades asignadas por el Supervisor del Contrato.

2. Un (1) informe definitivo al culminar el plazo de ejecución contractual, en el cual se consoliden las actividades realizadas durante la ejecución del contrato.

13.2.1. Obligaciones Generales de Seguridad de la Información

1. Guardar la reserva, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de toda la información de propiedad de ICETEX a la que tenga acceso en desarrollo del presente contrato y no podrá divulgarla a terceras personas salvo autorización expresa de la Entidad.
2. Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información de ICETEX y las contempladas en la normativa vigente sobre la materia.
3. Aplicar los procedimientos de intercambio de información definidos por ICETEX.
4. Definir explícitamente el personal receptor y emisor de la información tanto en ICETEX como en el tercero, obteniendo datos completos de identificación y contacto de dicho personal. Así mismo, contar con la garantía de la notificación oportuna del retiro, traslado o ausencia de personal autorizado y la notificación de los datos del nuevo personal de contacto. (Si aplica).
5. Si de la ejecución del presente contrato resultan estudios, investigaciones, descubrimientos, invenciones, información, mejoras y/o diseños, estos pertenecen a la entidad de conformidad con la normatividad vigente. Así mismo, el contratista garantiza que los trabajos y servicios prestados a la Entidad por el objeto del presente contrato no infringen ni vulneran los derechos de propiedad intelectual o industria o cualesquiera otros derechos legales o contractuales de terceros.
6. Garantizar el adecuado manejo de la información recibida por parte de la Entidad en la debida ejecución del contrato.
7. Garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales (ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y demás normas que la reglamenten, modifiquen, adicionen, reemplacen o deroguen), para toda la información suministrada por ICETEX.
8. El contratista como Encargado de la información se obliga a cumplir todas las obligaciones, deberes y principios consagrados en la normatividad vigente aplicable a la materia, y en especial, dar estricto cumplimiento al artículo 18 de la Ley 1581 de 2012 y especialmente a las siguientes obligaciones: a) Garantizar al Titular de información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data. b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, perdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. c) Realizar la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012. d) Actualizar la información reportada por ICETEX dentro del tiempo estipulado. e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados. f) Contar con la Política y procedimiento para garantizar el cumplimiento de la Ley. g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella. h) Informar a ICETEX cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

13.2.2. Obligaciones de ICETEX:

1. Designar al supervisor del contrato.
2. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto del presente contrato.
3. Tramitar la factura presentada por EL CONTRATISTA y efectuar los pagos pactados, previa revisión y aprobación de los informes y recibo a satisfacción de los entregables por parte del Supervisor, conforme al valor y a la forma de pago indicados en el contrato.
4. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento, cobro y pago de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar y todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del presente contrato.
5. Gestionar los permisos y/o accesos al contratista necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.

6. Ejercer la supervisión del presente contrato con el fin de constatar la correcta ejecución de los recursos y evaluar a la culminación del mismo, el cumplimiento del objeto y las obligaciones de la Entidad.
7. Iniciar, tramitar y llevar hasta su terminación, todas las acciones legales que sean pertinentes en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de EL CONTRATISTA.
8. Todas las demás que resulten necesarias e indispensables para el cabal cumplimiento de los fines del contrato.

13. Plazo de Ejecución:

El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 30 diciembre de 2024, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

14.Lugar de Ejecución:

De acuerdo con las actividades, el lugar de ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C. o en el lugar donde así lo indique el supervisor designado.

15.Valor aproximado del contrato:

16.1 Valor estimado del contrato:

El valor del contrato se enmarca en los parámetros señalados por la Entidad en la resolución No. 1368 del 26 de diciembre de 2023. “Por medio de la cual se adopta la Tabla de Perfiles y Honorarios para la contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión del ICETEX y se dictan otras disposiciones”, de conformidad con la idoneidad y experiencia acreditada por el futuro contratista.

Así las cosas, atendiendo los correspondientes incrementos y la disponibilidad presupuestal de la entidad se establece un valor de honorarios mensuales de **CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL OCHOCIENTOS VEINTISEIS PESOS CON CERO CENTAVOS M/CTE ($4.413.826,00)** para el desarrollo del objeto contractual, habida cuenta de la necesidad que se requiere satisfacer descrita en los párrafos anteriores y se encuentra acorde a la normatividad interna de la entidad.

Teniendo en cuenta el plazo de ejecución del contrato y el valor de honorarios mensuales, el valor aproximado del contrato es de hasta **CUARENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS VEINTINUEVE MIL CIENTO DIEZ M/CTE ($49.729.110).** incluidas tasas, contribuciones, impuestos y demás gastos directos e indirectos que se generen con la ejecución del contrato. La entidad cuenta con una disponibilidad presupuestal para cubrir el servicio a contratar para el año 2024, con un pago mensual correspondiente a la suma de **CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL OCHOCIENTOS VEINTISEIS PESOS CON CERO CENTAVOS M/CTE ($4.413.826,00)** o en forma proporcional por el tiempo que efectivamente el CONTRATISTA preste sus servicios técnicos (mes o fracción de mes).

16.2 Información CDP (certificado disponibilidad presupuestal):

Número	Fecha	Valor
EF-479	10/01/2024	$49.729.110

16.3 Rubros Presupuestales:

Rubro presupuestal:	IG312001020240014- Honorarios - OCM
Valor asignado:	$49.729.110

Vigencia actual	Año	Valor de la vigencia
2024	2024	$49.729.110

16.4 Forma de Pago:

Nota: Para contratistas personales naturales, deberán presentar junto con el informe final como requisito para el último pago, el respectivo paz y salvo de conformidad con el formato dispuesto por la entidad. F509 Formato Paz y Salvo Contratistas prestación de servicios profesionales o apoyo a la gestión, cuyo diligenciamiento se realizará conforme al Instructivo I509.

EL ICETEX pagará al CONTRATISTA el valor del contrato mediante PAGOS MENSUALES por valor de hasta **CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL OCHOCIENTOS VEINTISEIS PESOS CON CERO CENTAVOS M/CTE ($4.413.826,00).** Por concepto de honorarios y demás impuestos y retenciones a cargo del Contratista o en forma proporcional por el tiempo que efectivamente EL CONTRATISTA preste sus servicios técnicos, (mes o fracción de mes), de la siguiente manera: a) Un primer pago con corte al 24 del primer mes de ejecución; b) Pagos mensuales del 25 al 24 de cada mes.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cada uno de los pagos se hará previa presentación de los siguientes documentos: (i) La factura o cuenta de cobro; (ii) Los informes solicitados durante el mes de ejecución; (iii) Los recibos de pago de los aportes a la seguridad social de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Contratación del ICETEX y acorde con la normatividad vigente que reglamenta la materia; (iv) Certificado de cumplimiento expedido por el supervisor delegado.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El pago de los honorarios se efectuará con corte a 24 de cada mes y el último pago con corte a 30 del último mes de ejecución, en caso de que la ejecución se pacte hasta el mes de diciembre y, en todo caso, cuando no se ejecute el contrato durante un mes completo se pagará a prorrata por los días efectivamente ejecutados en la jornada de pago del mes siguiente.
Para efectos del presente contrato, se entenderá que los meses constan de 30 días. En los eventos en que se tenga que fraccionar el mismo, se tomará el valor de los honorarios mensuales, dividirlos en treinta y multiplicar el resultado por el número de días efectivamente prestado.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando el último pago se pacte para el mes de diciembre, la cuenta deberá ser presentada en las fechas previstas para la última jornada de recepción de cuentas, de conformidad con la Circular de Apertura y Cronogramas de la Vicepresidencia Financiera, emitida para cada vigencia fiscal.

PARÁGRAFO CUARTO: Una vez realizado el primer pago del presente contrato, considerando la prorrata derivada del valor diario en este, los saldos sin ejecutar que hubieren sido asignados para el mismo, serán liberados por Presupuesto del ICETEX, con el fin de garantizar la adecuada gestión de los recursos durante la presente vigencia.

PARÁGRAFO QUINTO: Si, en desarrollo de las obligaciones del CONTRATISTA, se requiere su desplazamiento fuera del lugar acordado para la prestación del servicio, el ICETEX reconocerá como gastos de viaje, de conformidad con la metodología reglamentada por la Entidad para los contratistas personas naturales.

Nota: Para contratistas personas naturales, deberán presentar junto con el informe final como requisito para el último pago, el respectivo paz y salvo de conformidad con el formato dispuesto por la entidad, F509 Formato Paz y Salvo Contratistas prestación de servicios profesionales o apoyo a la gestión, cuyo diligenciamiento se realizará conforme al instructivo I509.

16.Análisis del Sector:

17.1 Revisión de Condiciones Particulares de Otras Contrataciones Similares:

Respecto de la celebración de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a gestión, se tiene como presente la naturaleza del mismo que se predica su uso para aquellos casos en que las actividades no puedan cumplirse con personal de planta o en caso de requerirse conocimientos especializados, como las altas cortes lo han manifestado en su jurisprudencia, así mismo la doctrina refiere que este tipo de contratos: "*Lo celebra la entidad pública con un profesional independiente o con una persona jurídica que esté en capacidad de prestar el mismo servicio profesional. Corresponde al género de contrato de servicios. Se celebran bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios siempre y cuando se verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita. No es necesario disponer de un número plural de ofertas "2*

Desde la Perspectiva Técnica, se ha encontrado que en el mercado colombiano se cuenta con una oferta amplia de servicios asistenciales que prestan sus servicios en diferentes entidades. Sin embargo, la determinación del perfil del posible contratista y de quien lo cumple está relacionada con la necesidad de la administración y de las condiciones académicas y de experiencia, que se consideran idóneas para la ejecución del objeto contractual a adelantar por el posible contratista.

Desde la **Perspectiva Comparativa**, se ha encontrado que los criterios de asignación de honorarios son pactados en razón a la necesidad que presenta la Entidad para apoyar a la gestión administrativa, conjugado con el riesgo o complejidad de ejecución del objeto contractual y su grado de responsabilidad, lo que conlleva a la estimación para la presente contratación, de unos honorarios mensuales fijos por el valor establecido en el numeral 16.1 de este estudio previo1.

Ahora bien, y en consideración de la **Perspectiva Financiera,** debido a la naturaleza de las obligaciones a ejecutarse mediante el contrato de prestación de servicios que se pretende adelantar, se ha definido que la forma de pago apropiada a pactarse es por mensualidades vencidas por el valor de los honorarios establecidos. No obstante, en caso de requerirse el pago por la ejecución de un término de tiempo menor a la mensualidad, se efectuarán los cálculos proporcionales al valor de los honorarios mensuales correspondientes.

17.Criterios para Seleccionar la Oferta más Favorable:

Los criterios para seleccionar al contratista lo constituyen la idoneidad y experiencia exigida por la Entidad, los cuales una vez revisado el perfil de **ANGELA PATRICIA OLAYA CHALA** identificado con cédula de ciudadanía **1.074.415.143**, se tiene que:

IDONEIDAD: El contratista **ANGELA PATRICIA OLAYA CHALA** identificado con cédula de ciudadanía número **1.074.415.143**, cuenta con la capacidad jurídica para obligarse a la ejecución del contrato a celebrar, toda vez que acredita 6 semestres de título Profesional en Administrador de Empresas del Politécnico Grancolombiano. . Lo anterior según Resolución 1368 del 26 de diciembre de 2023 "Por medio de la cual se adopta la Tabla de Perfiles y Honorarios para la contratación de prestación de servicios técnicos y de apoyo a la gestión del ICETEX, cumpliendo con el perfil requerido por la Entidad*", así como en lo descrito en el artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1083 de 2015,* además de la inexistencia de antecedentes fiscales, disciplinarios, judiciales, inhabilidades por delitos sexuales cometidos contra menores de 18 año- Ley 1918 de 2018 y de medidas correctivas.

.**EXPERIENCIA:** El técnico a contratar, de conformidad con la documentación presentada acredita la experiencia Profesional de 24 meses para la ejecución del objeto contractual de conformidad con la resolución No. 1368 del 26 de diciembre de 2023 "Por medio de la cual se adopta la Tabla de Perfiles y Honorarios para la contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión del ICETEX y se dictan otras disposiciones", de conformidad con la idoneidad y experiencia acreditada por el futuro contratista. tal y como consta en la certificación laboral aportada.

18.Análisis de Riesgo:

¿Fue solicitado el apoyo a la Oficina de Riesgos en la construcción de la Matriz de Riesgos?

SI		**NO**	X

No se solicitó apoyo a la Oficina de Riesgos relacione el Numero del Caso del Gestor de Servicios.

No. de caso Gestor de Servicios: N/A

Soporte del análisis de riesgo: Adjunte el análisis de riesgos expedido.

19.Criterios de sostenibilidad: N/A

20.Garantías: (Anexo 3-Regimen de Garantías)

Tipo de garantía:	ÚNICA
Comentario:	En atención a las obligaciones y cuantía del contrato, el contratista deberá constituir dentro de los tres (3) días siguientes al perfeccionamiento, una garantía con CONDICIONES GENERALES DE PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO ANTE ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN PRIVADO DE CONTRATACIÓN y en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX. NIT. 899.999.035-7 con una compañía de seguros establecida en el

	país y cuya matriz esté aprobada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual deberá entregar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato. Dicha garantía deberá amparar los siguientes riesgos:

Tipo de amparo	Duración Contrato	Duración adicional al contrato	Porcentaje
Cumplimiento	SI	Vigencia igual al plazo de ejecución y seis (6) meses más, contados a partir del perfeccionamiento	Diez por ciento (10%) del valor del contrato

21.Supervisión:

Tipo de seguimiento	Supervisor	Área	Cargo
Supervisor	GIOVANNI CANCHILA SUAREZ	OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO	JEFE OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

22.Liquidación: (cuando aplique)

Para los contratos que requieran de liquidación, se procederá de conformidad con el numeral 18.2 del Manual de Contratación vigente.

Para el futuro contrato de prestación de servicios técnicos objeto del presente estudio, las partes podrán pactar que, cuando el contrato se ejecute y termine de manera normal, este no requerirá liquidación; no obstante, en caso de terminación anticipada, de común acuerdo fijarán los saldos para liberación a través del documento establecido para tal fin.

23.Firmas

Responsable del área solicitante.

CANCHILA SUAREZ RODOLFO GIOVANNI

Digitally signed by CANCHILA SUAREZ RODOLFO GIOVANNI
Date: 2024.01.29 09:24:56 -05'00'

GIOVANNI CANCHILA SUÁREZ
JEFE OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

Revisó: Daniela Rojas - Oficina Comercial y de Mercadeo

No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, como puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento /controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	General	Externo	Contratación	Operacional	Que sea tardía la presentación de las garantías para la legalización del contrato.	No cumplimiento de los plazos establecidos para legalización del contrato y en consecuencia demora en el inicio de ejecución del mismo.	2	3	5	Riesgo medio	Contratista	Informar al contratista, una vez celebrado el proceso, especificando los plazos perentorios para la suscripción y presentación de las garantías.	1	1	2	Riesgo bajo	Si	Entidad Estatal	En la legalización del contrato	En la terminación del contrato	Cuando se legaliza el Contrato	Seguimiento a las fechas establecidas como perentorias para la realización de los trámites de legalización.
2	General	Externo	Especifico	Operacional	Riesgo por uso o información errada.	No cumplimiento del objeto contractual	3	4	7	Riesgo alto	Contratista	Comunicación permanente del Contratista con el Supervisor del Contrato; verificación de los entregables.	1	2	3	Riesgo bajo	Si	Entidad Estatal	En la ejecución del contrato	En la terminación del contrato	Cuando se legaliza el Contrato	La revisión de los entregables dentro del plazo del Contrato.
3	General	Externo	Ejecución	Operacional	Riesgo por incumplimiento	No desarrollo del objeto contractual y de las obligaciones del contrato	2	3	5	Riesgo medio	Contratista	Comunicación permanente del Contratista con el Supervisor del Contrato; verificación de los entregables.	1	2	3	Riesgo bajo	Si	Entidad Estatal	En la ejecución del contrato	En la terminación del contrato	Cuando se legaliza el Contrato	Mediante el acta de aprobación de póliza de cumplimiento
4	Especifico	Externo	Ejecución	Operacional	Que los entregables no cumplan con la calidad requerida y los tiempos de entrega.	Se afectaría la ejecución del Contrato.	2	3	5	Riesgo medio	Contratista	Póliza de cumplimiento	1	2	3	Riesgo bajo	Si	Entidad Estatal	si	En la ejecución del contrato	Finalizado el Contrato	Mediante el acta de aprobación de póliza de cumplimiento
5	General	Externo	Ejecución	Operacional	Riesgo por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	Se afectaría la ejecución del Contrato.	2	3	5	Riesgo medio	Contratista	Verificación por parte del Supervisor del Contrato de los aportes a la seguridad social y ARL por parte del Contratista	1	2	3	Riesgo bajo	Si	Entidad Estatal	si	En la ejecución del contrato	Finalizado el Contrato	Mediante el documento soporte de recibido a satisfacción del Supervisor del Contrato, donde se informa de la verificación de los

6	General	Externo	Ejecución	Operacional	Modificación al régimen de impuestos aplicables al contrato.	Afectación económica al contrato.	3	4	7	Riesgo alto	Contratista	Llevar a cabo una permanente vigilancia de los cambios normativos en materia de impuesto que afecten la ejecución del contrato	4	3	7	Riesgo alto	Si	Entidad Estatal	si	En la ejecución del contrato	Finalizado el Contrato	Seguimiento a la normatividad
7	General	Externo	Ejecución	Operacional	Desplazamiento a ciudades distintas a Bogotá.	Se afectaría la ejecución del contrato.	2	3	5	Riesgo medio	Contratista	Validación cubrimiento ARL	3	1	4	Riesgo bajo	Si	Contratista	si	En la ejecución del contrato	Finalizado el Contrato	Mediante correo electrónico donde se reporta o se tramita la notificación de desplazamiento.
8	General	Externo	Ejecución	Riesgo Operacional	Caso fortuito o fuerza mayor	Imposibilidad de la ejecución del contrato, por daños estructurales al inmueble. Sobrecostos al contrato por daños inesperados.	1	3	4	Riesgo bajo	Contratista	Hacer seguimiento y controles para mitigar la emergencia en caso de que se presente. Verificar sistema de sismo resistencia del inmueble.	1	2	4	Riesgo bajo	Si	Contratista/Supervisor del Contrato	si	Desde el inicio en la ejecución	Hasta la finalización	Advertir sobre posibles riesgos y advertencias que estén pronosticadas y puedan afectar la ejecución del contrato

Tabla 5 – Categoría del Riesgo

Valoración del Riesgo	Categoría
8, 9 y 10	Riesgo extremo
6 y 7	Riesgo alto
5	Riesgo medio
2, 3 y 4	Riesgo bajo

Tabla 4 - Valoración del Riesgo

			Impacto				
	Calificación Cualitativa		Obstruye la ejecución del contrato de manera intrascendente.	Dificulta la ejecución del contrato de manera baja, aplicando medidas mínimas se pueden lograr el objeto contractual	Afecta la ejecución del contrato sin alterar el beneficio para las partes	Obstruye la ejecución del contrato sustancialmente pero aun así permite la consecución del objeto contractual	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual.
	Calificación Monetaria		Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato.	Los sobrecostos no representan más del cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	Genera un impacto sobre el valor del contrato entre el cinco (5%) y el quince por ciento (15%).	Incrementa el valor del contrato entre el quince (15%) y el treinta por ciento (30%).	Impacto sobre el valor del contrato en más del treinta por ciento (30%).
	Categoria	Valoración	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
			1	2	3	4	5
Probabilidad	Raro (puede ocurrir excepcionalmente)	1	2	3	4	5	6
	Improbable (puede ocurrir ocasionalmente)	2	3	4	5	6	7
	Posible (puede ocurrir en cualquier momento futuro)	3	4	5	6	7	8
	Probable (probablemente va a ocurrir)	4	5	6	7	8	9
	Casi cierto (ocurre en la mayoría de circunstancias)	5	6	7	8	9	10

Dada en BOGOTÁ el día 10/01/2024.

CDP ENTIDAD FINANCIERA 479

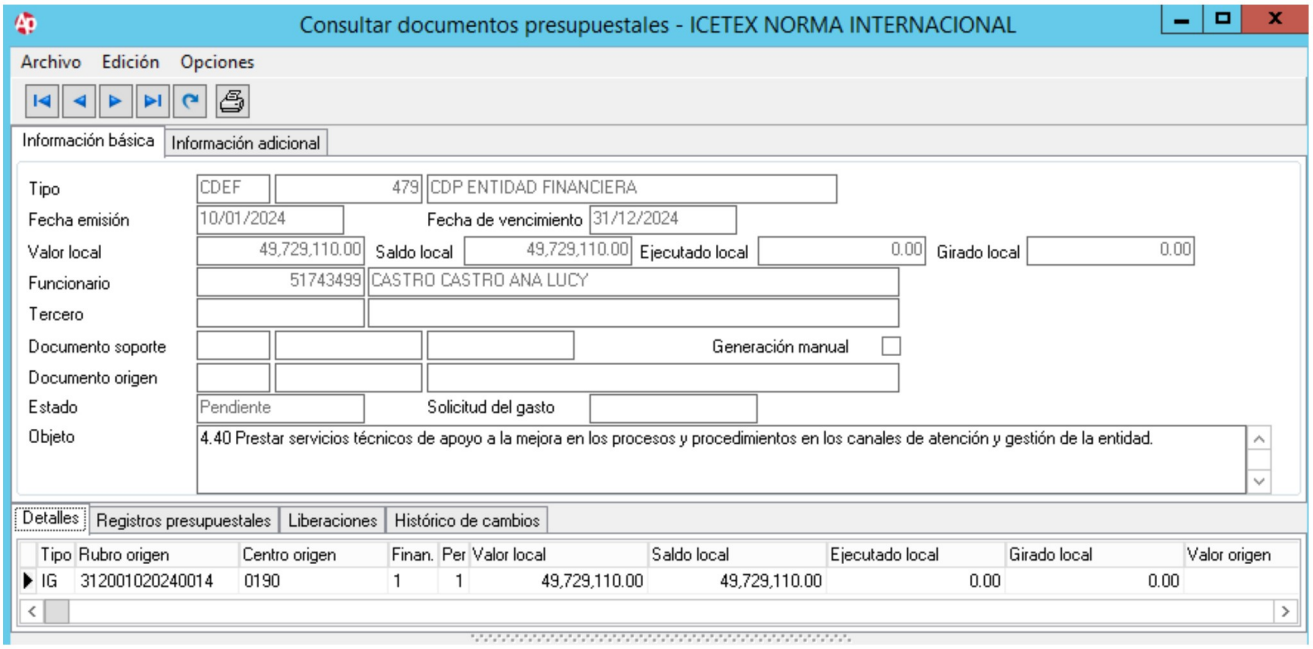
EL JEFE DE PRESUPUESTO

CERTIFICA

Que ICETEX en la vigencia fiscal 2024, tiene disponibilidad por la suma de: CUARENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS VEINTINUEVE MIL CIENTO DIEZ PESOS($49,729,110.00), la cual tiene vigencia hasta el día 31/12/2024.

El plazo de ejecución de los compromisos adquiridos con cargo al presente Certificado de Disponibilidad Presupuestal, deberá ser como máximo el 31 de diciembre de 2024, en caso que se requiera exceder dicho tiempo, deberá contar con vigencias futuras previamente.

RUBRO	NOMBRE	VALOR
IG 312001020240014	REMUNERACIÓN SERVICIOS TÉCNICOS - OCM	49,729,110.00



SOLICITUD DE GASTO

Funcionario : CASTRO CASTRO ANA LUCY

Cargo : JEFE DE OFICINA 02

Firma Autorizada

CDP ENTIDAD FINANCIERA creado por William Alexander Valencia Nemoc

REPORTE CONSULTA INDIVIDUAL INSPEKTOR

Usuario Consulta : rquevedo | RAUL ALFREDO QUEVEDO ARDILA
Fecha y hora del Reporte : 26/01/2024 11:58:16 a. m.

RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S. y/o DATALAFT S.A.S certifica que los números de identificación y nombres de empresas indicados a continuación fueron consultados en las listas de control.

Número de identificación consultado : 1074415143
Nombre consultado : Angela Patricia Olaya Chala
Número de consulta Inspektor : 10135
Resultado : 0 coincidencias
PEPS : 0 coincidencias
Coincidencias en Rama Judicial : 1

El presente informe es para uso interno y no puede ser reproducido, publicado o redistribuido, parcial ni totalmente, de forma alguna sin la autorización expresa de RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S.y / o DATALAFT S.A.S.La labor determinada para RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S.y / o DATALAFT S.A.S., es de medio y no de resultado, es decir, es decisión del cliente el tratamiento que le da al resultado de la información consultada acorde con sus políticas internas. La información registrada en este informe es el resultado de la información pública disponible, por lo tanto indicamos que las mismas, así como el presente informe, no deben ser los únicos elementos a tener en cuenta para su toma de decisiones.

Código: F480	**FORMATO DE SUSTENTACIÓN DE OBJETOS IGUALES**	
Versión: 1		
Fecha: 21/12/2022		
Página 1 de 3		

SUSTENTACIÓN SOBRE LAS ESPECIALES CARACTERÍSTICAS Y NECESIDAD TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS NATURALES QUE EJECUTEN EL MISMO OBJETO CONTRACTUAL.

De conformidad con el estudio previo y la certificación de idoneidad y experiencia expedida por: La Oficina Comercial y Mercadeo –en los cuales se sustentaron las especiales características y necesidades de la contratación a realizar, se hace necesaria la suscripción del contrato de prestación de servicios con **Angela Patricia Olaya Chala,** identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **1074415143** expedida en Gachetá D.C., cuyo objeto es: "*Prestar servicios técnicos de apoyo a la mejora en los procesos y procedimientos en los canales de atención y gestión de la entidad.*"

A) Sustentación Normativa y del plan Estratégico ICETEX:

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez – ICETEX, entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, según lo establecido mediante la Ley 1002 de 2005, dentro de su proceso de transformación tiene como elemento clave para la construcción de identidad y sentido de las acciones y expectativas de todos los grupos de incidencia de la entidad, así como de diseñar o rediseñar políticas, estrategias, programas y proyectos, centrados en aquellos, de tal forma que seamos una entidad experta en la asignación asertiva y pertinente de mecanismos de financiación de la educación superior, con una operación estable, eficaz y eficiente, y una cultura institucional que propicie la calidad y la excelencia.

Todo esto, alineado a apoyar la provisión de una educación superior con calidad y equidad, asegurando el acceso, permanencia y graduación de nuestros beneficiarios, la ampliación de la cobertura, mejorando los productos y servicios con oportunidad, eficacia y un enfoque diferencial. Parte de la transformación se centra en la Implementación de cambios en el modelo de atención al ciudadano; procesos de asesoría y mentoría que contribuyan a mejorar la toma de decisiones, así como a aumentar los niveles de permanencia en la educación superior y fortalecimiento de habilidades que faciliten su empleabilidad.

Teniendo en cuenta este eje, la participación de la Oficina Comercial y de Mercadeo, entre otras, se da en el marco del Acompañamiento al Estudiante, en virtud de la competencia funcional contenida dentro del decreto artículo 6 del Decreto 380 de 2007 "Por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" Icetex y se determinan las funciones de sus dependencias", son funciones de la Oficina de Comercial y de Mercadeo, entre otras, las siguientes:

"3. Asesorar a la Presidencia en el desarrollo y mantenimiento de estrategias comerciales que garanticen mercados objetivos acordes con la visión y misión de la Entidad.

4. Definir un plan estratégico comercial que permita al ICETEX cumplir efectivamente su objeto en el sector educativo.

5. Promocionar las diferentes líneas de crédito de acuerdo con las políticas establecidas por el Gobierno Nacional y la Junta Directiva de la Entidad.

16. Administrar los procesos de comercialización de los productos del ICETEX, protegiendo la imagen corporativa de la misma, de acuerdo con las políticas y estrategias establecidas por la Entidad".

El eje de Acompañamiento al Estudiante busca generar experiencias positivas, memorables y sostenibles en el tiempo para los grupos de incidencia en los diferentes momentos de verdad, reconociendo en ellos, sus características, necesidades, condiciones sociodemográficas y demás variables que permitan fortalecer el vínculo con la entidad.

B) Sustentación técnica para cumplimiento de metas del Programa asociado al Plan Estratégico del ICETEX.

Para estos efectos, la Oficina Comercial y de Mercadeo dentro de su planeación comercial y de mercadeo para el año 2024, ha definido una intensificación de las acciones que permitan mejorar la ejecución de estrategias comerciales para la promoción y divulgación del portafolio de servicios de ICETEX.

C) Sustento de la Necesidad para la contratación de personas naturales que ejecuten el mismo objeto contractual.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados por la Oficina Comercial y Mercadeo para el 2024, cuyo objetivo estratégico es fortalecer la relación de la entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés, se requiere contar con el apoyo necesario para ejecutar las acciones descritas anteriormente.

Así las cosas, frente a las grandes necesidades identificadas en el marco de sus funciones, la Oficina Comercial y de Mercadeo requiere contar con un Técnico que, por medio del conocimiento, formación académica y experiencia, apoye la mejora en los procesos y procedimientos en los canales de atención y gestión

Teniendo en cuenta que, actualmente el **ICETEX** tiene suscritos contratos de prestación de servicios profesionales con objeto igual al que aquí se trata, los cuales consisten en: "*Prestar servicios técnicos de apoyo a la mejora en los procesos y procedimientos en los canales de atención y gestión de la entidad**."***

Y que, el artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015, dispone:

> *"(…)* ***Condiciones para contratar la prestación de servicios.*** *Los contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas, sólo se podrán celebrar cuando no exista personal de planta con capacidad para realizar las actividades que se contratarán.*

Se entiende que no existe personal de planta en el respectivo organismo, entidad, ente público o persona jurídica, es imposible atender la actividad con personal de planta, porque de acuerdo con los manuales específicos, no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio, o cuando el desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio, o cuando aun existiendo personal en la planta, éste no sea suficiente, la inexistencia de personal suficiente deberá acreditarse por el jefe del respectivo organismo.

Tampoco se podrán celebrar estos contratos cuando existan relaciones contractuales vigentes con objeto igual al del contrato que se pretende suscribir, salvo autorización expresa del jefe del respectivo órgano, ente o entidad contratante. Esta autorización estará precedida de la sustentación sobre las especiales características y necesidades técnicas de las contrataciones a realizar (…)"

Advirtiendo que existen contratos vigentes con objeto igual al que se pretende suscribir, de conformidad con la sustentación realizada en los literales A, B y C de este documento, se autoriza dicha contratación, con base en las necesidades expuestas por **la Oficina Comercial y Mercadeo.**

Cordialmente;

CANCHILA SUAREZ RODOLFO GIOVANNI

Digitally signed by CANCHILA SUAREZ RODOLFO GIOVANNI
Date: 2024.01.23 07:35:15 -05'00'

GIOVANNI CANCHILA SUAREZ
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo
Jefe del área solicitante

Fecha registro de la información		
Día	Mes	Año
	enero	2024

Tipo de contribuyente Persona natural
Regimén Especial

☐ Actualización de datos ☑ Inscripción

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

Nombres y apellidos completos / Razon social			Angela Patricia Olaya Chala				
Tipo de identificación:	Cédula de ciudadania	**Número de Identificación:**	1,074,415,143	**Ciudad:**	Bogotá D.C.	**Teléfono:**	3118709811
Correo electrónico:	angiedum2015@gmail.com			**Dirección:**	carrera 101 A N 151 -31 int 9 apto 301		

Actividad Económica a Ejercer en el ICETEX

Código Actividad:	7490	**TARIFA ICA**	9.66	**CIUDAD**	Bogotá D.C.

INFORMACIÓN TRIBUTARIA

	Si	No		Si	No
Responsable impuesto a la venta-IVA	☐	☑	Obligado a revisor fiscal	☐	☑
Gran Contribuyente	☐	☑	Obligado a declarar renta	☑	☐
En caso afirmativo N° Resolución			Actividad sujeta a IVA	☐	☑
Autoretenedor	☐	☑	Actividad exenta/excluida iva	☐	☑
En caso afirmativo N° Resolución					

INFORMACIÓN BANCARIA

Entidad financiera

Nombre de la Entidad Bancaria:	BBVA
Tipo de Cuenta:	Ahorros
Número de Cuenta:	0268004947

OBJETO CONTRACTUAL

Prestar servicios profesionales especializados para la identificación de oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos de la entidad, así como implementar estrategias que permitan aumentar la experiencia y satisfacción de los beneficiarios, ciudadanos e IES en los canales de atención y gestión.

Hago constar que la información suministrada es correcta, válida y autorizo a ICETEX, para consignar en dicha cuenta, los valores correspondientes a los pagos a mi favor por los diferentes contratos u órdenes de compra celebrados. Cualquier modificación será notificada oportunamente y exonero a ICETEX de responsabilidad por error en el suministro de la información.

Como proveedor del ICETEX declaro que la información aquí aportada, la actualizaré cada vez que haya cambio en alguna información suministrada y mínimamente en forma anual o cuando el ICETEX así lo requiera.

Angela Patricia Olaya Chala

NOMBRE DEL PROVEEDOR / REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA PROVEEDOR / REPRESENTANTE LEGAL

Bogotá D.C. Enero de 2024

CIUDAD Y FECHA

ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DEL ICETEX

Area que solicita creacion tercero	Responsable	Fecha		
Grupo de Contratación	DIANA BARRERA MEDINA	DD	enero	2024

DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA EL REGISTRO DE TERCEROS

1. Formato de Registro y actualización de terceros debidamente firmado
2. Fotocopia del Registro Único Tributario – RUT actualizado
3. Certificación bancaria con expedición no mayor a 3 meses