TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN MINEDUCACIÓN icfes	**ESTUDIOS PREVIOS**	Código: G3.2.F11 Versión: 1 Página: 1

DATOS BÁSICOS

Estudio Previo No. **26** Fecha Solicitud 02/01/2017

Tipo de Operación: 1305

Sucursal: 01 SEDE PPAL CARRERA 7 No. 32 - 12

Descripción:. Prestación de servicios como apoyo a la supervisión del contrato 279 de 2015, apoyo en la verificación de funcionalidades de la plataforma Prisma y control a las solicitudes de insumos realizadas a otras áreas del instituto.

DETALLE ESTUDIO PREVIO

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que la Unidad de Atención al Ciudadano recibe aproximadamente un millón trescientos mil PQR´s anuales y de estas el 1% (cerca de seis mil) requieren que otras áreas intervengan y entreguen insumos para que se pueda brindar respuesta de fondo a los ciudadanos, se hace necesario una persona que genere la estrategia de comunicación interna y las validaciones necesarias para garantizar que la respuesta que se le entregue al usuario esté dentro de los términos de Ley y conforme a la posición institucional.

En este mismo sentido, es indispensable que dicha persona apoye la supervisión del contrato 279 de 2015, con auditorías, generación de alertas, planes de control y seguimiento al contratista del centro de gestión del servicio lo cual permita soportar la toma de decisiones y el mejoramiento continuo en la Unidad de Atención al Ciudadano. Es pertinente señalar que la Unidad de Atención al Ciudadano no cuenta con personal suficiente para la realización de actividades operativas que permitan la correcta supervisión de todos los procesos y procedimientos para cada uno de los cuatro canales de atención que actualmente operan hacia los ciudadanos y que además están estipulados en el contrato del Centro de gestión del servicio, es por ello que se requiere contratar los servicios de un profesional que apoye este tipo de actividades

OBJETO	Prestación de servicios como apoyo a la supervisión del contrato 279 de 2015, apoyo en la verificación de funcionalidades de la plataforma Prisma y control a las solicitudes de insumos realizadas a otras áreas del instituto.
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO	El perfil requerido para el rol de apoyo a la supervisión en la Unidad de Atención al Ciudadano es el siguiente: 1. Título profesional en administración de empresas, administración pública o afines. 2. Profesional con conocimiento y experiencia en la elaboración y ejecución de planes de seguimiento.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. Participar en la planeación, diseño, ejecución y evaluación de proyectos, planes y programas que permitan el desarrollo de las funciones propias de la Unidad de Atención al Ciudadano.
2. Apoyar la supervisión del contrato de gestión del servicio.
3. Apoyar el diseño, actualización y mantenimiento de documentación sobre temas relacionados con la supervisión del contrato que permitan la toma de decisiones en la Unidad de Atención al Ciudadano.
4. Analizar los datos estadísticos e indicadores de la Unidad y presentar planes de mejoramiento a la Supervisión del Contrato.
5. Colaborar con el diseño y actualización de manuales, procedimientos, planes de acción y estratégicos que se manejen en la Unidad de Atención al Ciudadano.
6. Apoyar en la generación, revisión y aprobación de respuestas institucionales.
7. Realizar la revisión de comunicaciones escritas que le sean asignadas por el Supervisor del Contrato, garantizando los atributos de calidad, oportunidad y pertinencia requeridos.
8. Apoyar con la generación de insumos relacionados con tutelas.

9. Reportar el resultado de la validación a las interacciones del canal escrito, del canal de ventanilla y el canal de correspondencia, confirmando que queden debidamente registradas en el CRM colaborativo ofrecido por el proveedor del Centro de Gestión del Servicio.
10. Comunicar la validación realizada a las encuestas de satisfacción, las cuales deben estar disponibles en el canal escrito y ventanilla, garantizando que los usuarios puedan calificar el servicio al finalizar cada interacción.
11. Presentar los informes sobre las actividades desarrolladas y los demás que le sean requeridos.

IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN, DISTRIBUCIÓN

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

1. Mala calidad en las labores realizadas por el contratista lo cual puede ocasionar la aparición de errores en la operación de la Unidad. Este riesgo puede ser atenuado con el seguimiento que realiza el supervisor del contrato.
2. Solicitud de finalización anticipada del contrato por parte del contratista lo que dejaría a la Unidad de Atención al Ciudadano sin recurso necesario para el apoyo operativo. Este riesgo n puede ser atenuado.
3. Riesgo de fuga de información considerada confidencial. Este riesgo se atenúa con la firma del acuerdo de confidencialidad por parte del contratista.
4. Cumplimiento: Deberá amparar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, tendrá un valor asegurado igual al 10% del valor total del contrato, y tener una vigencia que cubra el plazo de ejecución del contrato y 4 meses más.

SUPERVISOR

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

OBLIGACIONES DEL ICFES

El ICFES se obliga a:

1. Coordinar con el Contratista las instrucciones necesarias para la ejecución de los servicios contratados de manera ágil y oportuna.
2. Revisar y aprobar la documentación que el contratista elabore como parte de las actividades objeto del contrato.
3. Revisar y verificar el cumplimiento de las obligaciones para tramitar el respectivo pago.
4. Expedir previa verificación de cumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato, la constancia de recibido a satisfacción por parte del Supervisor del contrato.
5. Realizar oportunamente los pagos correspondientes.
6. Facilitar al contratista la información necesaria y suficiente para desarrollar el objeto del contrato en los tiempos y en la forma prevista.
7. Velar por el estricto cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones suscritas.
8. Facilitar los espacios físicos, equipos de cómputo y demás elementos requeridos por el contratista para desarrollar las labores asignadas.
9. Las demás obligaciones que se requieran para la ejecución del presente contrato.

ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El pago mensual de acuerdo con la tabla de honorarios 2016 será el correspondiente a la Categoría III, nivel 4 de CINCO MILLONES QUINIENTOS SEIS MIL OCHOCIENTOS SIETE PESOS M/CTE ($ 5.506.807), por lo tanto, el valor del contrato será de SESENTA Y SEIS MILLONES OCHENTA Y UN MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($66'081.684).

VALOR Y FORMA DE PAGO

El pago mensual corresponde a VR MES ANTES DE IVA ($ 5.377.741) + VR IVA 2,4% ($ 129.066) = VR MES CON IVA ($5.506.807).

Se realizará en 12 pagos mensuales iguales, cada uno por valor de $ 5.506.807. Para cada pago será necesaria la entrega de un informe por parte del contratista de las actividades desarrolladas, presentación de la cuenta de cobro o factura, constancia de recibido a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, y por el documento que acredite el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago se realizará siempre que se hayan presentado todos los documentos requeridos; las demoras que se presenten en ocasión de la demora por parte del contratista en la presentación de los documentos requeridos para tramitar el pago, serán responsabilidad del mismo y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Los pagos a que se obliga el ICFES por el presente contrato quedan subordinados al Programa Anual de Caja (PAC).

PLAZO DE EJECUCION

Para todos los efectos legales el plazo de ejecución del contrato será desde el perfeccionamiento del mismo hasta el 31 de diciembre de 2017 previa firma y cumplimiento de los requisitos de ejecución.

Producto	Nombre	Cantidad Solicitada	Precio Mercado	Total	Entrega				
					No Entrega	No Días	Cantidad	Fecha	Saldo
211110002	Actividades Profesionales de Apoyo Administrativo	1	66081684	66081684					

RESPONSABLES	
ELABORÓ ÁREA TÉCNICA	**REVISÓ ÁREA TÉCNICA**
Nombre CLAUDIA PATRICIA RINCON RUIZ	Nombre Alba Liliana Abril.
Firma	Firma Uliana abril.

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN ICFES **INVITACIÓN CERRADA A PRESENTAR OFERTA**		
IDENTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN	Selección Directa	**FECHA DE INVITACIÓN: 03/01/2016**

Bogotá D.C

Señora:

MAURA YULIANA RAMÍREZ GOEZ

Cordial Saludo,

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

OBJETO

Prestación de servicios como apoyo a la supervisión del contrato 279 de 2015, apoyo en la verificación de funcionalidades de la plataforma Prisma y control a las solicitudes de insumos realizadas a otras áreas del instituto.

GARANTÍAS

Las garantías del proceso de la referencia se encuentran contenidas en el documento de estudios previos.

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

dpalacios@contratista.icfes.gov.co

PLAZO PARA PRESENTAR LA OFERTA:

Hasta el 03 de enero de 2016

COMUNICACIONES:

Cualquier inquietud por favor comunicarse al correo electrónico: dpalacios@contratista.icfes.gov.co

Atentamente,

MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO
ORDENADORA DEL GASTO

Proyectó: Diego Palacios Sánchez – Abogado.
VoBo. Andrés Mancipe González – Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales