TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN
MINEDUCACIÓN icfes

ESTUDIOS PREVIOS

Código: G3-FT006
Versión: 1
Página 1

ICFES DATOS BÁSICOS

Estudio Previo No. 2944

Fecha Solicitud 02-ENE-18

Sucursal: Calle 26 No. 69- 76 Edificio elemento Torres 2.

Descripción: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

ICFES DETALLES DE ESTUDIO PREVIO

DESCRIPCION DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACION

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, en este sentido se hace necesario contratar los servicios profesionales para apoyar el seguimiento a las solicitudes de insumos realizadas a otras áreas del instituto, con fin de dar respuesta dentro de los términos de Ley y conforme a la posición institucional a las peticiones, quejas y reclamos.

Así mismo, es indispensable que dicha persona apoye la supervisión del contrato del Centro de Gestión de Servicio, con auditorías, generación de alertas, planes de control y seguimiento al contratista, lo cual permita soportar la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la prestación del servicio en los canales de Atención y las herramientas que dispone el Instituto para interactuar con los ciudadanos como es el caso de la Plataforma Prisma.

Es pertinente señalar que el ICFES no cuenta con personal suficiente para la realización de las actividades en mención, razón por la cual 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 del Contrato del Centro de Gestión del Servicio del ICFES, apoyo en la verificación de funcionalidades de la plataforma Prisma y otros aplicativos del Instituto, así como el control a las solicitudes de insumos realizadas a otras áreas del instituto.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO

El perfil requerido para el rol de apoyo a la supervisión en la Unidad de Atención al Ciudadano según la circular 018 de 2017 es para la categoría III, nivel 5.

- Tarjeta profesional.
- Mínimo19 meses de experiencia.

OBLIGACIONES CONTRATISTA

1. Apoyar 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 del Centro de Gestión del Servicio, en los diferentes cana-les dispuestos por la Unidad de Atención al Ciudadano del Icfes.

3. Apoyar el seguimiento de las solicitudes de insumos realizadas a otras áreas del instituto, con fin de dar respuesta dentro de los términos de Ley y conforme a la posición institucional a las peticiones, quejas y reclamos.

4. Apoyar el diseño, actualización y mantenimiento de documentación sobre temas relaciona-dos con la supervisión del contrato del Centro de Gestión del Servicio, que permitan la toma de decisiones en la Unidad de Atención al Ciudadano

5. Apoyar el Análisis de los datos estadísticos e indicadores de la Unidad y presentar planes de mejoramiento a la Supervisión del Contrato del Centro de Gestión de Servicio.

6. Apoyar con la elaboración, diseño y actualización de manuales, procedimientos, planes de acción y estratégicos que se manejen en la Unidad de Atención al Ciudadano.

7. Apoyar en la generación, revisión y aprobación de respuestas tipo para las peticiones quejas y reclamos que se atienden en la Unidad de Atención al Ciudadano.

8. Apoyar la revisión de las respuestas de peticiones, quejas y reclamos que le sean asignadas por el Supervisor del Contrato, garantizando los atributos de calidad, oportunidad y pertinencia requeridos.

9. Apoyar con la generación de insumos solicitados por la Oficina Asesora Jurídica con el fin de

atender tutelas.

10. Apoyo en la realización de monitoreos en los diferentes Canales de Atención, velando por el debido registro de las transacciones en el CRM colaborativo ofrecido por el proveedor del Centro de Gestión del Servicio.

11. Apoyo en el seguimiento de la aplicación de las encuestas de satisfacción, garantizando su correcta medición y retroalimentación de los resultados.

12. Presentar los informes sobre las actividades desarrolladas y los demás que le sean requeridos.

13. Guardar a favor de EL ICFES el sigilo y la reserva de la información que se le entregue, obtenga y manipule en razón del contrato.

14. Mantener y devolver en debida forma los documentos que le sean entregados y responder por ellos.

15. Rendir informes mensuales y los demás que sean solicitados por el supervisor del contra-to.

16. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho contrario a la ley. Cuando se presenten tales situaciones, el contratista deberá informar de tal evento a EL ICFES para que se adopten las medidas necesarias.

17. Afiliarse al sistema de seguridad social y riesgos laborales.

18. Cumplir con el Código de Ética y Valores adoptado por EL ICFES mediante resolución 000141 del 21 de febrero de 2013.

19. Presentar el informe final para la acreditación del último pago del mes de contrato, según lo establecido en la forma de pago.

20. Las demás relacionadas con el objeto del contrato.

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

1. Coordinar con EL CONTRATISTA las instrucciones necesarias para la oportuna y adecuada ejecución de los servicios contratados.

2. Brindar el apoyo y solucionar las inquietudes que se le presente al contratista en relación con el objeto y obligaciones contractuales y en general con la ejecución.

3. Velar por el estricto cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones suscritas.

4. Designar un funcionario que supervise y vele por el estricto cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones suscritas y realizar seguimiento periódico de la ejecución del contrato, e informar de ello al contratista.

5. Garantizar que EL CONTRATISTA ejerza sus actividades con autonomía e independencia, sin perjuicio del deber de coordinación que le asiste a EL CONTRATANTE

6. Pagar el valor acordado a EL CONTRATISTA como retribución a sus servicios en los términos y bajo los requisitos establecidos en el presente contrato

ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR INICIAL DEL CONTRATO

Una vez verificada la hoja de vida, se confirma que Norma Jenny Pérez Castañeda cumple con el perfil requerido en la circular 018 de 2017, para la categoría III nivel 5, siendo profesional como administradora financiera, con acta individual de grado No. 008 del 02 de abril de 2016 de la Corporación Universitario Minuto de Dios y soportando 19 meses de experiencia relacionada con certificaciones laborales que lo acreditan.

El pago mensual de acuerdo con la tabla de honorarios 2018 será 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).

IDENTIFICACION VALORACION DE RIESGOS

Las contenidas en la matriz de riesgos. Se solicitará al contratista la constitución de la siguiente garantía:

Cumplimiento: Por el 10 % de valor del contrato por el plazo de ejecución y 4 meses más.

Las contenidas en la matriz de riesgos. Se solicitará al contratista la constitución de la siguiente garantía:

Cumplimiento: Por el 10 % de valor del contrato por el plazo de ejecución y 4 meses más.

VALOR Y FORMA DE PAGO

El Icfes cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: 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.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será hasta el 31 de diciembre de 2018, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

ICFES_DETALLES BIEN O SERVICIO

Producto	Nombre	Total	Fecha Entrega
211110002	Actividades profesionales de apoyo administrativo	66.081.684	04-ENE-18

ICFES_RESPONSABLES

RESPONSABLES

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ
PAOLA ANDREA BARRETO ARIAS **PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 03**	MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO **SECRETARIA GENERAL**
FIRMA	FIRMA

MATRIZ DE RIESGO CONTRATISTA UAC CATEGORIA III- NIVEL 4

Nº	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN (QUÉ PUEDE PASAR Y SI ES POSIBLE, CÓMO PUEDE PASAR)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PRIORIDAD	TRATAMIENTO CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO	CONTROL Y MONITOREO POR PARTE DEL ICFES	
										CÓMO	CUÁNDO
1.	General	Externo	Precontractual	Legales	La documentación presentada por el contratista es errónea o desactualizada.	Inadecuada selección del contratista	RIESGO BAJO	Verificación cuidadosa de los documentos aportados por el contratista.	BAJO	Verificación cuidadosa de los documentos aportados por el contratista.	Durante la elaboración de estudios previos anteriores a la suscripción del contrato.
2.	General	Externa	Precontractual	Financieros – Económicos, operacional, legales y	La descripción del servicio requerido no es clara.	Que no se cumpla el objeto contratado, conforme a lo realmente requerido por la entidad.	RIESGO BAJO	Redactar claramente los objetos contractuales, guardando coherencia técnica y jurídica.	ALTO	El área solicitante debe, hacer una descripción concreta y suficiente del servicio a contratar.	Elaboración de los estudios previos.
3.	General	Externa	Contractual	Financieros – Económicos, operacional, legales y negocios	Riesgos derivados de la deficiente calidad y mala prestación del servicio.	No ejecución del contrato, de acuerdo a lo establecido en las especificaciones técnicas.	RIESGO MEDIO	Informes de supervisión en donde se realice seguimiento a lo requerido en las especificaciones técnicas.	ALTO	El supervisor del contrato deberá estar al tanto del informe que presente el contratista.	Cuando se reciban las facturas por parte del Contratista.
4.	**General**	Externa	Contractual	Financieros – Económicos, operacional, legales y negocios	La inadecuada proyección de costos económicos incurridos por el contratista en la ejecución contractual.	Precios que no concuerdan con la realidad del mercado.	RIESGO ALTO	Por parte del contratista realizar la verificación económica del mercado.	ALTO	Verificación cuidadosa de los documentos aportados por el contratista.	Cuando se reciban las facturas por parte del Contratista.
5.	General	Externo	Contractual	Legales	Demora en la expedición de las garantías.	Se retrasa el inicio de ejecución del contrato y se puede afectar el logro de los objetivos y la necesidad que se pretende cubrir con el contrato que se celebra.	RIESGO ALTO	Informar al contratista el plazo y las consecuencias de no constituir la póliza al momento de la firma del contrato.	ALTO	Declarar el incumplimiento del contrato.	Cuando no se presente la garantía por parte del contratista, en los términos establecidos en el contrato.

Radicado No. 20172001512971
29-12-2017
Página 1 de 1

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MINEDUCACIÓN icfes

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN ICFES INVITACIÓN A PRESENTAR OFERTA		
IDENTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN	**CONTRATACIÓN DIRECTA**	**FECHA DE INVITACIÓN: 29/12/2017**

Bogotá D.C

Señor(a):

NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA

Cordial Saludo,

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, lo invita a contratar en la modalidad de prestación de servicios en las siguientes condiciones:

OBJETO

Prestación de servicios como apoyo a la supervisión del contrato del Contrato del Centro de Gestión del Servicio del ICFES, apoyo en la verificación de funcionalidades de la plataforma Prisma y otros aplicativos del Instituto, así como el control a las solicitudes de insumos realizadas a otras áreas del instituto.

VALOR DEL CONTRATO

SESENTA Y SEIS MILLONES OCHENTA Y UN MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($66'081.684) incluido IVA, impuestos, tasas, contribuciones y los demás gastos directos e indirectos que se requieran para el cumplimiento del contrato.

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA ACEPTACIÓN A CONTRATAR

Oficina de Correspondencia- Unidad Atención al Ciudadano (Avenida Calle 26 No. 69-76, piso 15).

PLAZO PARA PRESENTAR ACEPTACIÓN A LA INVITACIÓN:

Hasta el 05 de enero de 2018

COMUNICACIONES:

Cualquier inquietud por favor comunicarse al correo electrónico: contratacion2018@icfes.gov.co

NOTA:

La presente invitación no es promesa de contrato, ni obliga al ICFES a suscribir contrato alguno.

Atentamente,

MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO
ORDENADORA DEL GASTO

Elaboró: Giovanni Mendieta Montealegre – Abogado