

ICFES DATOS BASICOS

Estudio Previo No. 4654

Fecha Solicitud 27-JUL-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

En el 2018, el Icfes decidió ampliar su horizonte de evaluación más allá de la evaluación estandarizada para responder a las necesidades de información puntual, clara y continua por parte de los docentes. Dirigida a la educación básica, está planteada como una estrategia de evaluación formativa que permite hacer una conexión entre la prueba estandarizada y el salón de clase, mediante la entrega al docente de un reporte detallado que le permite tomar acciones para mejorar los aprendizajes de sus estudiantes dentro del año lectivo. Esta iniciativa se ha presentado a la comunidad educativa como el piloto de Avancemos 4°, 6°, 8° y contempló 2 aplicaciones, una en mayo y otra en octubre.

El 15 de marzo de 2018 se realizó el lanzamiento de la prueba piloto en el marco del encuentro de líderes de evaluación, escenario en donde se destacaron los siguientes aspectos:

- La participación en el piloto de Avancemos 4°, 6°, 8° es gratuita y voluntaria.
- En Avancemos 4°, 6°, 8° se evalúan lenguaje y matemáticas y las pruebas se construirán a partir de los ítems liberados de Saber 3°, 5°, 9°.
- La aplicación de la prueba se realiza en línea por lo cual los establecimientos educativos requerirán acceso a internet para poder participar.
- La prueba tiene 18 preguntas de matemáticas y lenguaje para 4° y 24 para cada área en 6° y 8°.
- Los resultados de la prueba se publican una semana después de finalizada la aplicación.
- Avancemos 4°, 6°, 8° además del reporte de resultados, entrega las preguntas aplicadas, incluyendo información relacionada con la clave, la competencia, componente, aprendizaje y evidencia evaluada, así como una sugerencia didáctica asociada a cada pregunta.

Como consecuencia del lanzamiento del piloto se generó una gran expectativa en la comunidad educativa, principalmente en la fase de inscripciones, generando:

- 1331 llamadas entre el 20 de marzo y el 13 de abril solicitando información relacionada con la fase de inscripción
- 740 PQR en la fase de inscripción (se adjunta análisis de PQRs recibidos en la primera aplicación)
- 198 PQR en las demás fases (se adjunta análisis de PQRs recibidos en la primera aplicación)

La primera aplicación estuvo dirigida a establecimientos educativos que realizaron inscripción en Prisma de estudiantes para Saber 3°, 5°, 9°, y en términos de cifras se comportó de la siguiente manera:

- Ingresaron a Prisma datos de 644.900 estudiantes de 5.182 sedes educativas
- Se inscribieron 644.344 estudiantes de 4.910 sedes educativas
- Se realizó asignación de curso para 538.239 estudiantes de 4.511 sedes educativas
- Presentaron la prueba 345.028 estudiantes de 3.580 sedes educativas y se procesaron resultados para 344.166 estudiantes del mismo número de sedes.

A partir de las lecciones de la primera aplicación, y aprovechando que se ha definido la aplicación de 2018 como un piloto, se han incorporado algunos cambios para la segunda aplicación:

- Se permitirá la inscripción de estudiantes de colegios que hayan creado su usuario Prisma hasta el 31 de julio de 2018. Es decir, se elimina la restricción de participación para colegios que no hayan hecho preinscripción en Saber 3°, 5°, 9°.
- Se optimizó el proceso de inscripción, permitiendo que el cargue de información de estudiantes, asignación de curso y la descarga de credenciales se realice en un solo momento.

- Además del cuestionario cognitivo, la segunda aplicación incluirá un cuestionario de factores asociados con el propósito de recoger información para conocer la motivación y los intereses de los estudiantes. Para hacerlo, se diseñaron preguntas cualitativas, de selección múltiple y sin respuesta correcta, en las que se indaga por la percepción de los estudiantes y docentes sobre las temáticas planteadas.
- A diferencia de la primera aplicación, en esta aplicación el Icfes no definirá periodos de aplicación de la prueba para cada grado, dejará disponible las tres pruebas dentro del periodo de aplicación.
- El Icfes rifará talleres presenciales de uso e interpretación de resultados entre los colegios que presenten la prueba. Estos talleres serán realizados en las instalaciones de cada colegio ganador y estarán abiertos a la participación de todos los docentes del establecimiento educativo.

En la concepción de la prueba, la Oficina Asesora de Gestión de Proyectos de Investigación ha identificado como una oportunidad realizar una evaluación de impacto que le permita, además de revisar el proceso interno del instituto en las actividades de diseño, implementación y ejecución de esta prueba, conocer el impacto de la información que se está entregando a los establecimientos educativos. Para la evaluación de impacto se contemplan un grupo de control y tres grupos de tratamiento en los que se incrementa la disponibilidad de recursos de manera incremental así:

- El primer grupo de tratamiento recibe el reporte de resultados de Avancemos, las sugerencias didácticas y acceso al curso de Moodle.
- El segundo grupo, además de lo anterior recibe un protocolo que le permita a los docentes conectar los entregables de Avancemos con otros recursos pedagógicos disponibles en los establecimientos educativos para llegar al aula de clase.
- El tercer grupo, recibirá visitas de apoyo para trabajar con los docentes la manera de integrar los recursos generados por Avancemos.

De esta forma, con el propósito de apoyar el proceso de aplicación y además generar mensajes que apoyan los tratamientos de los grupos 2 y 3, se contempla el envío de mensajes de texto a docentes y directivos docentes de los colegios con estudiantes inscritos para la segunda aplicación así:

- Mensajes recordando beneficios de Avancemos, dirigidos a docentes y rectores de establecimientos que realizaron la primera aplicación de Avancemos: 1 mensaje por rector en la semana del 15 de agosto (2.100 mensajes de texto)
- Mensajes de apoyo a los tratamientos, dirigidos a docentes de los colegios focalizados en estos grupos: 12 mensajes en total por docente entre el 15 de agosto y el 30 de septiembre (21.600 mensajes de texto)
- Mensajes dirigidos a rectores inscritos en la segunda aplicación de Avancemos recordándoles la inscripción y registro de los estudiantes en la plataforma, la primera semana de septiembre (4.000 mensajes de texto)
- Mensaje invitando a responder encuesta de factores asociados, dirigido a toda la base de docentes de establecimientos educativos inscritos, la tercera semana de septiembre. (4.000 mensajes de texto)
- Mensaje recordando las fechas de aplicación, dirigidos a toda la base de rectores y docentes de establecimientos educativos inscritos, la primera semana de octubre. (9.000 mensajes de texto)
- Mensaje recordando invitación a responder encuesta de factores asociados, dirigido a toda la base de docentes de establecimientos educativos inscritos que no han respondido la encuesta, la segunda semana de octubre. (2.500 mensajes de texto)
- Mensaje recordando las fechas de aplicación, dirigido a los rectores y docentes de establecimientos educativos inscritos que para este momento no han aplicado la prueba, la tercera semana de octubre (6.000 mensajes de texto)

A partir del análisis del flujo de llamadas y PQRs recibidas en la primera aplicación del piloto de Avancemos 4°, 6°, 8°, así como de la proyección de nuevos usuarios para la segunda aplicación se requiere un servicio Inbound, compuesto por 2 agentes junior, que apoyarán los siguientes servicios:

- Atención de llamadas con inquietudes relacionadas con los diferentes procesos de Avancemos 4°, 6°, 8° (inscripción, verificación de requerimientos técnicos, aplicación, descarga de resultados, curso virtual de interpretación de resultados)
- Respuesta a PQR relacionados con los diferentes procesos de Avancemos 4°, 6°, 8°

Las características del servicio se establecen en el anexo técnico.

Teniendo en cuenta que el contrato 279 de 2015 no contempla dentro de su alcance los requerimientos de esta necesidad y que el instituto no cuenta con personal cuyas obligaciones contemplen este alcance, se hace necesario iniciar un proceso de contratación con el propósito de apoyar las respuestas a las inquietudes telefónicas y/o por escrito de la comunidad educativa en relación con la segunda aplicación de Avancemos 4°, 6°, 8°, así como realizar el envío de mensajes de texto relacionados con la aplicación de esta prueba, de acuerdo al esquema expuesto anteriormente. Así, se requiere la contratación de un servicio de call center y a continuación se presenta el estudio de mercado desarrollado para tal fin.

Por todo lo expuesto anteriormente, y con el propósito de apoyar las respuestas a las inquietudes telefónicas y/o por escrito de la comunidad educativa en relación con la segunda aplicación de Avancemos 4°, 6°, 8°, así como realizar el envío de mensajes de texto relacionados con la aplicación de esta prueba se requiere la contratación de un servicio de call center y a continuación se presenta el estudio de previo correspondiente.

OBJETO

Prestar el servicio de call center en modalidad de Outsourcing en el marco de la segunda aplicación

del piloto de Avancemos 4º, 6º, 8º

**ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL BIEN O
SERVICIO**

Se requiere para el desarrollo de este contrato una compañía con experiencia de al menos 3 años en el sector de contact center y tecnología de información, con foco en la automatización y tercerización de procesos de negocio, que esté en la capacidad de ofrecer los servicios requeridos para la atención inbound, así como el envío de mensajes de texto.

OBLIGACIONES CONTRATISTA

1. Presentar a la supervisión del contrato el cronograma de implementación del servicio Inbound, dentro de los cinco días siguientes a la suscripción del acta de inicio.
2. Disponer de dos (2) agentes junior para atender una línea de atención en horario 07:00 am a 5:00 pm. de lunes a viernes.
3. Habilitar un mensaje electrónico indicando las horas de atención del call center durante las horas en que el servicio no esté activo.
4. Asignación de una línea 018000 para el tráfico nacional (Colombia), durante la duración del contrato.
5. Habilitar mensualmente un paquete de seis mil (6.000) minutos entre fijos y celular, durante la vigencia del contrato.
6. A partir de las parrillas y programación definidas por el Icfes, gestionar el envío de 49.200 mensajes de texto según programación del anexo técnico.
7. Presentar al ICFES informes mensuales que evidencien el cumplimiento de las especificaciones del anexo técnico, y que evidencien la medición, el análisis y las estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos, la calidad del servicio y la sostenibilidad de la operación.
8. Implementar y documentar planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio frente a imprevistos.
9. Acatar las instrucciones que imparta el ICFES a través del supervisor del contrato, en relación la ejecución de acciones requeridas para dar cumplimiento al objeto contractual.
10. Asumir por su cuenta y riesgo el pago de los salarios, las prestaciones sociales y los aportes parafiscales de todo el personal destinado a la prestación del servicio objeto del presente contrato, de acuerdo con las disposiciones laborales. Esta obligación se extiende a cualquier otro beneficio que haya pactado con dicho personal.
11. Pagar los impuestos y demás gastos que le correspondan por ocasión del contrato.
12. Presentar en forma oportuna, tanto los informes que le sean requeridos, como la factura para el cobro del pago a su favor, la factura de cobro debe venir acompañada del informe ejecutivo de cada prueba y la certificación de pago de aportes parafiscales y seguridad social.

SUPERVISOR

Jefe Oficina Asesora De Gestión De Proyectos De Investigación

OBLIGACIONES DEL ICFES

1. Suministrar al contratista, de manera oportuna, la información, las políticas, directrices, guiones y lineamientos que se requieran para la ejecución del presente contrato.
2. Supervisar el cumplimiento a cabalidad de las condiciones y las obligaciones establecidas en el contrato.
3. Pagar cumplidamente los valores pactados como contraprestación de los servicios contratados; previo recibo a satisfacción por parte del supervisor y el aporte de los requisitos de pago por parte del contratista.

**ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR INICIAL DEL
CONTRATO**

Una vez revisadas las cotizaciones recibidas en el marco del estudio de mercado anexo, se opta por la propuesta de BPM CONSULTING S.A.S, ya que cumple con los requisitos exigidos cuenta con la experiencia requerida para el desarrollo de este contrato y resulta ser la de menor costo.

De esta forma, se establece como valor del contrato VEINTIOCHO MILLONES OCHOCIENTOS

CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS MCTE. (\$28.843.815), IVA incluido, correspondiente a la respuesta de BPM Consulting S.A.S, la cual se corrobora con la cotización de fecha 19 de julio de 2018 por parte de la firma.

IDENTIFICACION VALORACION DE RIESGOS

- **De cumplimiento general del contrato**, por una suma igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y hasta la liquidación del contrato y debe amparar: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y (d) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria.
- **Calidad del servicio**, por una suma igual al diez por ciento (10%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y hasta la liquidación del contrato.
- **Pago de salarios y prestaciones sociales**, por una suma igual al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más. Este riesgo debe cubrir al ICFES de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista derivadas de la contratación del personal utilizado en el territorio nacional para la ejecución del contrato amparado

VALOR Y FORMA DE PAGO

El valor total del contrato es de VEINTIOCHO MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS QUINCE PESOS MCTE. (\$28.843.815), IVA incluido. Se contemplan pagos mensuales luego de la presentación del informe contemplado en la obligación 7 por parte del contratista en donde se evidencie:

- El envío de los mensajes de texto programados para el mes
- El consumo de minutos de la línea 018000

El flujo estimado de recursos es:

	2018	2019	2020
2 Agentes Junior	5.500.000	5.500.000	5.500.000
Línea 018000	167.500	167.500	167.500
Minutos 018000 (a liquidar según consumo)	1.950.000	1.950.000	1.950.000
IVA	1.447.325	1.447.325	1.447.325
Cantidad SMS	12.900	18.800	17.500
Mensaje de texto	357.000	534.000	495.000
IVA	67.830	101.460	94.050
TOTAL MES	\$ 9.489.655	\$ 9.700.285	\$ 9.653.875

PLAZO DE EJECUCION

El plazo de ejecución del presente contrato será de tres meses contados desde la suscripción del contrato.

DETALLE DE BIEN O SERVICIO

[TEXTO]

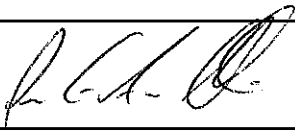
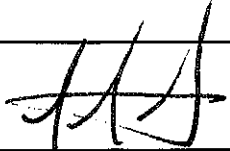
ICFES DETALLES BIEN O SERVICIO

Producto	Nombre	Total	Fecha Entrega
211110031	Servicio de gestión y atención a clientes	27.194.475	08-AGO-18

Producto	Nombre	Total	Fecha Entrega
211210001	Suscripción a periódicos, revistas o publicaciones periódicas	1.649.340	29-JUL-18

ICFES RESPONSABLES

RESPONSABLES

ELABORÓ ÁREA TÉCNICA		REVISÓ ÁREA TÉCNICA	
Nombre	Luis Esteban Álvarez Arango	Nombre	Luis Eduardo Jaramillo Flechas
Firma		Firma	



Radicado No. 20182300679931

14-08-2018

Página 1 de 1

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN ICFES INVITACIÓN A PRESENTAR OFERTA		
IDENTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN	CONTRATACIÓN DIRECTA	FECHA DE INVITACIÓN: 14/08/2018

Bogotá D.C

Señores:
BPM CONSULTING LTDA

Cordial Saludo,

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

OBJETO

Prestar el servicio de call center en modalidad de Outsourcing en el marco de la segunda aplicación del piloto de Avancemos 4º, 6º, 8º.

GARANTÍAS

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

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA ACEPTACIÓN

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

PLAZO PARA PRESENTAR LA OFERTA:

15 de agosto 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 compromiso alguno.

Atentamente,


MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO
ORDENADORA DEL GASTO

Elaboró: Cindy Lorena Alonso Ortiz – Abogada