

**ANEXO – CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)**

Fecha 27/03/2014

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Servicio de gestión y administración de comunicaciones oficiales en soporte digital, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

**2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS
(UNSPSC, V.14.080)**

UNSPSC 80161504 (Servicios de oficina)

3. UNIDAD DE MEDIDA

- Servicio de gestión y administración de comunicaciones oficiales: puntos de recepción

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

El ICBF requiere realizar el proceso de contratación **para el servicio de gestión y administración de comunicaciones oficiales en soporte digital**, con el fin de manejar, controlar y gestionar adecuadamente la información de la Entidad, normalizar los procedimientos de gestión y administración de comunicaciones oficiales en soporte digital, lo que permitirá llevar un adecuado control de los documentos generados en la sede de la Dirección General, las Regionales y los Centros Zonales, mejorando los tiempos de respuesta a los programas y servicios de la entidad.

Por lo anterior, el contratista deberá disponer de la infraestructura tecnológica, el recurso humano, el suministro de insumos y la logística, que permita agilizar y optimizar las actividades relacionadas con la gestión documental en la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales del ICBF.

Además, el contratista para el servicio de radicación y digitalización de los documentos deberá ajustarse al software y al Centro de Datos que suministre el ICBF.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

La normatividad aplicable a este servicio es la siguiente:

Ley 594 de 2000. “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.

Ley 527 de 1999. “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1747 de 2000. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales”.

Decreto 4110 de 2004: “por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.

Ley 1341 de 2009. “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1151 de 2008. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”. (Art. 1, 6).

Decreto 3485 de 2011. “Por el cual se reglamenta el Sistema Electrónico para la Contratación Pública y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. (Art. 76, 77).

ISAD (G): Norma Internacional General de Descripción Archivística

Directiva Presidencial 04 de 2012. Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política CERO PAPEL en la Administración Pública”

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

6.1. ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO

Administrar las comunicaciones oficiales recibidas, producidas y enviadas durante todo su ciclo vital en el ICBF, mediante actividades controladas que garanticen la correcta prestación del servicio en el software y Centro de Datos suministrado por el ICBF y que cumpla con el Programa de Gestión Documental (PGD) establecido por el Archivo General de la Nación (AGN) y la política gubernamental de “Cero papel”, esto con el fin de avanzar en la política de eficiencia administrativa garantizando transparencia y confiabilidad en el acceso a la información.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL SERVICIO

Disponer de la **infraestructura tecnológica para los puntos de recepción**, mesa de analistas, herramientas que controlen los recursos técnicos y humanos, el suministro de insumos y la logística necesaria, que permita agilizar y optimizar las actividades relacionadas con la gestión documental digital en la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales del ICBF.

Garantizar la operación de los procedimientos de: recepción y envío de comunicaciones oficiales internas y externas, registro y radicación, digitalización, verificación, distribución, clasificación y organización de documentos digitales de acuerdo con el PGD definido por el AGN y ordenación de documentos físicos.

6.2. DESCRIPCION DEL SERVICIO

La administración y gestión de comunicaciones oficiales en soporte digital, debe entenderse como el proceso de recepción y digitalización de la información recibida por cualquier medio (solicitudes de usuarios, correos electrónicos, llamadas telefónicas etc.) en las unidades de correspondencia del ICBF; que continua con la distribución efectiva de esta información por medio del software y el Centro de datos que el ICBF suministrará, a las áreas de trabajo de la entidad, cumpliendo las Tablas de Retención Documental y los asuntos documentales particulares de esas áreas (previamente acordados con estas); y que termina con la construcción de un expediente virtual de acuerdo a las disposiciones legales archivísticas vigentes, que debe poder ser consultado a través de la herramienta tecnológica suministrada por el ICBF.

6.3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EN SOPORTE DIGITAL

Para el servicio de recepción, ordenación, préstamo y salida de las comunicaciones oficiales en cada uno de los puntos de recepción objeto de este contrato, se deberá tener en cuenta los siguientes requerimientos:

6.3.1. PUNTOS DE RECEPCIÓN

El espacio físico necesario será suministrado por el ICBF como puesto de trabajo para la recepción, ordenación, préstamo y envío de documentos a través de la ventanilla de recepción única de correspondencia; incluye acometidas eléctricas, puntos de red y dotación de muebles.

Se entenderá por punto de recepción la unidad de correspondencia en la que se recibirán todas las comunicaciones oficiales tanto internas como externas del ICBF en soporte físico.

Infraestructura tecnológica puntos de recepción

El contratista deberá suministrar los siguientes elementos tecnológicos mínimos requeridos para la prestación del servicio, en los puntos de recepción de documentos de la Sede de la Dirección

General, las Regionales y Centros Zonales donde se va a implementar el servicio, de acuerdo con el número de transacciones y categorías establecidas en el Anexo 8 “Numero de transacciones y categorías”.

Suministros de hardware requeridos como mínimo para su operación:

Procesador multiprocesador:

- Almacenamiento 500 GB
- Dispositivo CD-RW/DVD IDE 48X
- Monitor Plano de 19 pulgadas
- Sistema Operativo Windows 7 Professional o superior con software assurance
- Configuración e instalación
- Adicional para equipos de registro y radicación con doble monitor
- Mínimo procesador I5

Scanner:

- Alto Rendimiento – hasta 5.000 páginas diarias por equipo
- Rendimiento – 50 páginas por minuto
- Resolución de salida - 75, 100, 150, 200, 240, 300, 400, 600 y 1200 dpi
- Conectividad – USB
- Formatos de salida - TIFF, Multi TIFF, JPEG, RTF, PDF/a
- Configuración e instalación

Scanner cama plana para procesos alternos

El contratista deberá suministrar este escáner en los puntos que considere necesarios para la correcta prestación del servicio.

- Resolución de salida - 75, 100, 150, 200, 240, 300, 400, 600 y 1200 dpi
- Conectividad – USB y/o paralelo
- Formatos de salida - TIFF, Multi TIFF, JPEG, RTF, PDF/a
- Configuración e instalación

Impresora de LABEL:

- Tamaño de las etiquetas hasta 110 mm x 15 mm
- Resolución mínima 200 dpi
- Códigos de barras EAN 8, EAN 128, code 39y code 39 extend
- Conexión USB y/o paralelo

El ICBF proporcionará la conectividad en red desde el centro de datos del ICBF a las estaciones de captura y consulta y la conectividad WAN para usuarios internos y vía Internet para usuarios externos, en todas las oficinas incluidas dentro del anexo 1.

El Centro de Datos y la conectividad serán suministradas por el ICBF.

El ICBF no será responsable de la infraestructura tecnológica que el contratista suministre para la ejecución del contrato.

Insumos

El contratista deberá proveer los insumos necesarios para la gestión, como son: cintas para impresoras, stickers, papelería y útiles de oficina, carpetas, ganchos plásticos y cajas X-200 para llevar a cabo la ordenación de los documentos.

El contratista deberá tener en cuenta las siguientes especificaciones para el suministro de los insumos:

Cajas: tipo X-200 de apertura frontal con pliegue en el costado izquierdo y pestaña para su manipulación, las cuales se arman mediante pliegues y ensambles, a partir de lengüetas que encajan por presión (similar al sistema de caja y espigo). Deberán presentar perforaciones que faciliten la ventilación de los documentos de archivo, en material cartón Kraft corrugado de pared sencilla con una resistencia mínima a la compresión vertical (RCV) de 730 kgf/m y una resistencia mínima al aplastamiento horizontal de 2 kgf/m, recubrimiento exterior pre impreso con identificación de la entidad y acabado liso, suave, libre de partículas abrasivas u otras imperfecciones. Estas cajas deberán contar con las siguientes dimensiones: Internas (Ancho 20 cm, Alto 25 cm, Largo 39 cm) y externas (Ancho 21 cm, Alto 26.5 cm, Largo 40 cm), medidas ajustables de acuerdo con el formato de la documentación. La calidad del material a utilizar, ficha técnica y muestra física de las cajas debe ser previamente aprobado por el supervisor y/o interventor del contrato, antes del tiraje total.

Carpetas: Para la conservación de los expedientes se utilizarán unidades de conservación, consistentes en carpetas de dos tapas en yute de 600 gramos mínimo con refuerzo en papel, impresas a una tinta. La calidad del material, medidas y gramaje a utilizar, será autorizada bajo muestra física que debe ser previamente aprobada por el supervisor y/o interventor del contrato.

Ganchos legajadores: plásticos con filamento largo y uña de agarre.

Rótulos: Las unidades de conservación (carpetas y cajas), se identificarán con el formato establecido por el **ICBF**, siguiendo las instrucciones del Archivo General de la Nación FUID (Formato único de Inventario Documental) y teniendo en cuenta los anexos 17 a 19.

6.3.1.1. MESA DE ANALISTAS

La función de la Mesa de Analistas es realizar un control de calidad a las imágenes radicadas en la ventanilla de correspondencia, direccionar correctamente los documentos a las dependencias del Instituto. Esta actividad se deberá realizar en horario laboral de lunes a

viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Esta mesa de analista deberá registrar y tabular la totalidad de imágenes devueltas durante la ejecución del contrato.

El contratista es responsable del número de personas que asigne para desarrollar la correcta prestación del servicio.

Infraestructura.

El contratista deberá disponer del espacio e infraestructura requerida para implementar la mesa de analistas. El espacio físico suministrado deberá contar con acometidas eléctricas, puntos de red y dotación de muebles.

6.3.1.2. EQUIPO INTERDISCIPLINARIO

El contratista deberá contar con un grupo de personas que conformen el equipo interdisciplinario del proyecto. Este equipo está constituido por un grupo de profesionales que trabajan de manera simultánea y metódica sobre un mismo servicio, aportando bajo la autoridad de un responsable, una contribución bien definida a la implementación y seguimiento del gestor documental.

El equipo interdisciplinario deberá contar como mínimo con:

- Un (1) gerente de proyecto
- Treinta y cuatro (34) líderes técnicos
- Dos (2) Ingenieros de sistemas
- Un (1) Archivist

El **ICBF** se reserva el derecho de solicitar la información necesaria sobre el personal que integre el equipo de trabajo Interdisciplinario y en todo caso, el proponente seleccionado deberá presentar, como mínimo, ante el **ICBF**, las hojas de vida del respectivo personal. Los perfiles mínimos requeridos para la prestación del servicio se relacionan en el Anexo No 16

El espacio físico para el funcionamiento del equipo interdisciplinario, será suministrado por el ICBF; este espacio incluye acometidas eléctricas, puntos de red y dotación de muebles.

El contratista deberá suministrar al equipo interdisciplinario, los equipos tecnológicos e insumos necesarios para la ejecución del contrato.

6.3.1.3. CAPACITACIÓN

El ICBF realizará la capacitación y el entrenamiento a las personas que defina el contratista sobre el funcionamiento de la herramienta tecnológica y el Centro de Datos para la prestación del servicio. El contratista, a su vez deberá replicar esta capacitación al recurso humano que va a participar en la ejecución del contrato.

Capacitación auxiliar de ventanilla.

El contratista deberá realizar por su cuenta la capacitación sobre el manejo del gestor documental en la ventanilla de recepción de documentos. Esta capacitación deberá incluir dentro de su temario una breve presentación del ICBF, su gestión, su misión, su compromiso, tipos de información que maneja el Instituto; la fidelidad, confidencialidad y reserva de la información que debe manipular; el procedimiento de recepción de documentos descrito en la ficha técnica; uso de los equipos (escáner, impresora de label, etc.) y las diferentes formas de digitalización de las comunicaciones oficiales.

De igual modo, el contratista deberá garantizar que el auxiliar de correspondencia conozca la guía de gestión documental del ICBF.

El contratista deberá presentar los diferentes planes de capacitación, siguiendo las recomendaciones o metodología de las ISO 10015 y 17042 para ser aprobados por el supervisor del contrato e incluidas en el plan de trabajo.

Capacitación mesa de analistas

El contratista deberá realizar por su cuenta la capacitación sobre el manejo del gestor documental en el proceso de verificación, descripción y organización de archivo sobre las imágenes y sobre el ICBF. Esta capacitación incluirá además una inducción sobre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; la fidelidad, confidencialidad y reserva de la información que debe manipular; los procedimientos que se realizan sobre el gestor documental descritos en la ficha técnica; además de simulación sobre las posibles incidencias que se puedan registrar en el proceso de administración de las comunicaciones oficiales en soporte digital.

El contratista deberá entregar al Supervisor del contrato, los informes de evaluación realizados a los integrantes de la mesa de analistas como soporte de validación del conocimiento del gestor documental.

El contratista deberá presentar los diferentes planes de capacitación, siguiendo las recomendaciones o metodología de las ISO 10015 y 17042 para ser aprobados por el supervisor del contrato e incluidas en el plan de trabajo.

6.3.1.4. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO

El equipo profesional, técnico y operativo de trabajo suministrado por el contratista, debe estar conformado por talento humano idóneo, competente, con experiencia en el trabajo, con formación en el área que corresponda, se encuentra relacionado en el Anexo No.16 “Perfiles Mínimos Requeridos para la Prestación del Servicio”.

El contratista deberá sustituir el personal, por ausencias temporales o definitivas del personal y/o a solicitud del supervisor, por personal de igual o superior preparación y experiencia, sin interrumpir el servicio. La sustitución del personal se debe hacer dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud del supervisor u ocurrencia de hecho de ausencia, sin generar costo adicional para la entidad, garantizando el debido funcionamiento de la unidad.

6.4. FASES

El contratista para la ejecución del contrato, deberá tener en cuenta las siguientes fases:

6.4.1. FASE DE INICIO

(Hasta de 30 días calendario): En esta fase, el contratista deberá:

- 6.4.1.1. Realizar con el responsable de cada dependencia de la Sede de la Dirección General, de las Regionales y de los Centros Zonales, objeto de este contrato, la verificación de las Tablas de Retención Documental (series, subseries y tipos documentales) y demás parámetros que se requieran para la configuración del gestor documental. Si en el desarrollo de esta actividad surgen ajustes al procedimiento de distribución documental de cada dependencia del ICBF, se deberá informar por escrito de esta situación al supervisor del contrato.
- 6.4.1.2. Garantizar la implementación de la infraestructura tecnológica en cada uno de los puntos objeto del contrato.
- 6.4.1.3. Entregar al supervisor del contrato en medio físico y magnético (CD) quince (15) días antes de iniciar la fase de producción, las hojas de vida del recurso humano que hará parte de los puntos de recepción y mesa de analistas para su validación y aprobación.
- 6.4.1.4. Presentar al supervisor del contrato, el listado de distribución de insumos que hará en cada una de las sedes determinadas por el ICBF, con el fin de garantizar la correcta operación en la fase de producción (ver numeral insumos).

Empalme

El operador actual realizará el acompañamiento al nuevo operador de servicio para suministrarle la información necesaria acerca de los procedimientos estandarizados en el marco del proyecto con el fin de garantizar un correcto empalme en el servicio.

6.4.2. fase de producción o etapa de operación (7 meses)

El contratista, en esta etapa deberá garantizar la correcta prestación del servicio en la Sede de la Dirección General, las Regionales y Centros Zonales que establezca el ICBF. (Véase Anexo 1 Listado de sedes).

Además, durante el periodo de producción el contratista deberá realizar los correctivos necesarios a los diferentes planes descritos en esta ficha técnica los cuales serán entregados dentro de los tres (3) hábiles siguientes a la firma del acta de inicio, garantizando una ejecución adecuada del proyecto.

6.4.3. FASE DE ENTREGA

Treinta (30) días antes de la terminación del contrato, el contratista deberá implementar el Plan de Transición y comportamiento histórico del servicio que garantice la continuidad del servicio previamente aprobados por el supervisor del contrato.

6.5. ESTRUCTURA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS DIFERENTES PLANES

El proponente deberá presentar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio, los diferentes planes descritos en esta ficha siguiendo las recomendaciones o metodología de las ISO 10015 y 17042.

Plan de comunicaciones

El plan de comunicaciones debe ser desarrollado con la siguiente estructura:

CONTENIDOS
Resumen Ejecutivo sobre el papel que cumplirá el plan de comunicaciones
• Descripción General del Plan de Comunicaciones • Visión (qué es lo que se quiere alcanzar) • Requisitos • Beneficios Esperados • Estrategia • Bajo que supuestos se trabajará • Factores críticos de éxito
Objetivos del plan de comunicaciones
Alcance del plan de comunicaciones
Organigrama de plan de comunicaciones
Identificación de involucrados. Detallando su rol y el impacto al proyecto
Uso de técnicas y herramientas que se emplearán para cumplir con el alcance y objetivos
Matriz de comunicaciones. No se acepta una lista con nombres, correos y teléfonos. Matriz deberá contener quiénes comunicarán, qué comunicarán, cuándo comunicarán, que medios emplearán.
Gestión de Expectativas de los interesados. Cómo se cumplirán con sus necesidades de comunicación
Gestión de incidentes quién, cuándo, cómo se comunicarán y el mecanismo para dar respuesta
Gestión de Cambios indicar qué, cuándo, quién autoriza y la plantilla que se usará.

Plan de contingencia

El plan de contingencia desarrollado por el proponente deberá contener como mínimo:

- Definición de la política del plan de contingencia
- Análisis de impacto, asociados al servicio contratado con las posibles contingencias (incluyendo fallas en la transmisión de imágenes).
- Realizar la identificación de controles

- Realizar la identificación de riesgos
- Diseñar y aplicar las pruebas requeridas al plan de contingencia.
- Mantener actualizado el plan de contingencia durante la ejecución del proyecto.
- Proponer estrategias de recuperación.
- Realizar recomendaciones para la recuperación de la operación.

Para la ejecución del plan de contingencia será necesaria la autorización expresa del supervisor del contrato; que para tal actividad deberá analizar los soportes (documentos, informes, estadísticas, entre otros) que acrediten la ocurrencia de la contingencia.

Plan de riesgos

El proponente deberá diseñar un plan de riesgos, el cual deberá contener como mínimo:

CONTENIDOS
Resumen ejecutivo de la importancia del plan de riesgos en el servicio
Roles y responsabilidades dentro de la gestión de riesgos. Especificar quién o quiénes serán los responsables de atender los riesgos y acciones.
Definir si es necesario nombrar un comité de riesgos que se encargará de identificar inicialmente y comunicar al líder del proyecto.
El contratista deberá crear una plantilla para su trabajo que puede contener. • Código de identificación del riesgo • Descripción del riesgo • Causa • Fecha de inscripción o qué se detecto • Qué objetivo y objetivos está afectando • Rango de importancia
Procedimiento de cómo se identificarán los riesgos. El contratista deberá desarrollar una matriz que al menos contenga: • Código de identificación del riesgo • Descripción del riesgo • Causa Es necesario poderlo monitorear para su pronta respuesta
Análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos. Establecer su criterio de una escala de muy alto a muy bajo y su probabilidad. Establecer el impacto al proyecto Una matriz de prioridad de los riesgos
Plan de respuesta a los riesgos, el contratista deberá especificar en qué técnicas o herramientas se emplearán para: • Mitigar • Evitar • Trasladar a un tercero • Aceptar • Explorar • Mejorar

- Compartir
- Minimizar

El contratista deberá elaborar una plantilla que permita darle seguimiento y deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato:

- Fecha
- Nombre del proyecto
- Número de identificación del riesgo
- Responsable del riesgo
- Tipo de impacto
- Descripción del riesgo
- Objetivos afectados
- Tipo de respuesta: aceptar, transferir, mitigar, etc.
- Detalle de respuesta
- Disparador
- Periodicidad

Detallar disparadores de riesgos y cómo se monitorearán.

Plan de gestión de calidad

El proponente deberá desarrollar un plan de gestión de calidad. Este plan deberá ir alineado a las políticas y normas de calidad que tenga establecidas el ICBF y deberá contener como mínimo:

CONTENIDOS
Resumen Ejecutivo del Plan de Calidad
Generalidades del Plan de Gestión de Calidad • Visión (qué es lo que se quiere alcanzar) • Requerimientos para poder cumplir con el plan • Beneficios Esperados • Estrategia para alcanzar beneficios
Objetivos dentro del proyecto
Alcance del proyecto desde el punto de vista de calidad
Clasificación de involucrados
Organigrama
Roles y responsabilidades
Estructura detallada de trabajo que tiene el plan de calidad
Administración de calidad. Se refiere a:
Calidad de las entregas o entregables
Calidad de los procesos que se ejecutarán
Especificar restricciones para alcanzar los objetivos del plan de calidad
Supuestos en que se desarrolla plan de calidad
Exclusiones. Qué elementos o acciones no se incluyen dentro del plan
Factores o elementos que inciden en el éxito del plan

Metodología o herramientas para medir la calidad alcanzada en tareas o procesos

Plan de capacitación

El proponente deberá desarrollar los diferentes planes de capacitación descritos en esta ficha, siguiendo las recomendaciones o metodología de las ISO 10015 y 17042. Estos planes deben contener como mínimo los siguientes requisitos:

CONTENIDOS
Resumen Ejecutivo del Plan de Capacitaciones
Generalidades del Plan de Gestión de Capacitaciones
• Visión (qué es lo que se quiere alcanzar) • Requerimientos para poder cumplir con el plan • Beneficios Esperados • Estrategia para alcanzar beneficios • Supuestos • Restricciones • Factores críticos de éxito
Objetivos del plan
Alcance del plan
Clasificación de involucrados
Organigrama
Roles y responsabilidades de la capacitación
Estructura del trabajo que se realizar para capacitar. Detallar
Aspectos que se tomarán en cuenta para garantizar estándares de calidad
Medios o técnicas para realizar la capacitación
Forma de evaluar a los empleados capacitados
Criterios para evaluar a los capacitadores

Plan de Recurso Humano

El proponente deberá presentar un plan de recurso humano que cumpla con los siguientes requisitos:

CONTENIDOS
Resumen Ejecutivo sobre el papel que cumplirá el plan de recursos humanos
• Descripción General del Plan Recursos Humanos • Visión (qué es lo que se quiere alcanzar) • Requisitos • Beneficios Esperados • Estrategia
Objetivos del plan de recursos humanos
Alcance del plan de recursos humanos
Clasificación de los involucrados del proyecto como poder-interés o rol-impacto al proyecto.
Organigrama

Roles y responsabilidades de los miembros del proyecto Incluir una matriz de roles y responsabilidades detallando quién ejecuta, participa, coordina, revisa y autoriza.
Restricciones que limitarían el plan de gestión de recursos humanos.
Supuestos en los que se elabora este plan de recursos humanos
Factores críticos de éxito pueden ocurrir o no para conseguir los objetivos
Estructura detallada del trabajo, qué macro actividades se realizarán, qué productos se van entregar y su descripción
Competencias requeridas por cada miembro del equipo. Detallar el perfil, el rol, responsabilidad y que autoridad tienen.
Capacitación que deberá recibir el personal
Detallar la estrategia para trabajo en equipo
Indicar cuándo y cómo será liberado el equipo para asumir nuevas o terminan sus funciones.
Horarios y otras condiciones de su trabajo
Describir como se dará seguimiento al desempeño del equipo del proyecto, cómo se resolverán los problemas y se gestionarán los cambios
Cuándo y por qué se pueden dar cambios del personal

El ICBF podrá realizar visitas en cualquier momento y sin previo aviso a la mesa de analistas con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la presente ficha técnica

6.6. EQUIPOS DE COMUNICACIONES

Para que el ICBF cuente con información de manera oportuna, el contratista deberá disponer de una red de comunicaciones eficiente que garantice el reporte constante de cada evento que se presente y su solución oportuna, así como la comunicación permanente con el supervisor del contrato. Para esto el contratista deberá entregar dentro de los cinco días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio un (1) equipo de telecomunicación (celular) con una carga mínima mensual de trescientos (300) minutos, para realizar llamadas a todos los operadores (CLARO, MOVISTAR, TIGO y TELÉFONOS FIJOS) al supervisor, durante el plazo del contrato. El equipo será devuelto al finalizar el contrato mediante acta de entrega.

6.7. HORARIO DE SERVICIO

El CONTRATISTA deberá garantizar en la ventanilla, la atención a usuarios en las instalaciones del ICBF en la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros zonales de lunes a viernes en horario de 8:00 am – 5:00 pm en jornada continua. Salvo la mesa de analistas cuyo horario de atención será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sin embargo, el ICBF se reserva el derecho de modificar el horario para la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades del Instituto, sin que ello implique costos adicionales para el ICBF.

6.8. INDICADORES DEL SERVICIO:

El ICBF aplicará estos indicadores mensualmente con el fin de ir haciendo los correctivos necesarios para la buena ejecución del contrato.

No.	Descripción	Forma de medición	Meta
1	Gestionar el 100% de las comunicaciones oficiales recibidas.	Cantidad de documentos redireccionados correctamente a las dependencias y las salidas en el sistema / Cantidad de documentos pre radicados y digitalizados	100% de los documentos recibidos y radicados diariamente.
2	Verificar el 100% de las imágenes digitalizadas, conforme a los parámetros exigidos por el ICBF.	Cantidad de documentos verificados / cantidad imágenes digitalizadas.	100% de las imágenes verificadas diariamente.
3	Clasificar el 100% de las comunicaciones registradas en el ICBF.	Cantidad de documentos clasificados / cantidad documentos registrados en el ICBF.	100% de las comunicaciones clasificadas mensualmente.
4	Ordenar los documentos físicos recibidos	Cantidad de documentos ordenados en forma consecutiva / cantidad documentos radicados	100% de las comunicaciones organizadas mensualmente.
5	Solución de requerimientos	Número de requerimientos solucionados / Número de requerimientos recibidos	100% de los requerimientos atendidos y solucionados mensualmente.
6	Cobertura de capacitación	Número de usuarios capacitados / número de usuarios definidos en el plan de trabajo	100% de los usuarios capacitados funcional y operativamente.

De acuerdo a los resultados de la medición de los indicadores mensualmente, el contratista deberá presentar e implementar un plan de mejoramiento.

En caso que el contratista haya presentado deficiencias en la ejecución, el contratista deberá elaborar un plan de mejoramiento determinando tiempos para la solución de los inconvenientes y el supervisor del contrato verificará su cumplimiento. En el evento que el operador no de alcance en debida forma a lo señalado en el plan de mejoramiento, el supervisor procederá a la no certificación del cumplimiento para el pago.

6.9. INFORMES

Todos los informes deberán ser entregados en medio magnético (PDF) y físico al supervisor del contrato para su aprobación.

Informes Mensuales

El contratista deberá entregar al supervisor del contrato dentro de los 10 primeros días calendarios siguientes al mes de operación del gestor documental, los siguientes informes:

Informe General mensual sobre el avance en la prestación del servicio que contenga:

- Ingreso de carpetas
- Consultas del archivo de gestión.
- Estadísticas de préstamos realizados
- Inventario del archivo de gestión, en medio magnético y en papel.
- Identificación de documentos entregados por los servidores.
- Inventario actualizado de la documentación que está administrando y que se encuentra organizada, de conformidad con el formato único de inventario FUID del Archivo General de la Nación.
- Informe de actividades realizadas en la mesa de analistas.
- Informe de incidencias y soluciones en el servicio (Software y servicio, entre otros).
- Informe de transferencias realizadas al archivo central.
- Informe de operación del Centro de datos y del software.
- Reporte mensual de imprevistos y/o incidencias presentadas durante la ejecución del proyecto y soluciones implementadas.
- Informe de actividades realizadas en relación con la disposición final de los documentos (preparación de transferencias, eliminación, selección, y digitalización).
- Los demás informes que sean solicitados por el supervisor del contrato.

Informes Finales

A la terminación del contrato, el contratista deberá entregar al supervisor del mismo los siguientes informes que aseguran el cumplimiento de las obligaciones contraídas:

Informe técnico: Comprende las actividades realizadas durante la implementación del gestor documental, en el cual deberá relacionar el software y hardware involucrado en el desarrollo del proyecto. Además, deberá presentar estadísticas, bases de datos estructuradas de acuerdo a las necesidades de la entidad para el empalme y sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio.

Informe administrativo: Comprende el número de personas contratadas, su distribución a nivel nacional en las diferentes sedes y centros zonales además de cambios de personal realizados durante la ejecución; distribución de los equipos a nivel nacional; aplicación de planes de contingencia; solución de incidencias; Sugerencias y recomendaciones para mejorar el servicio

Informe funcional: Comprende las actividades relacionadas con los procedimientos del grupo de gestión documental desde la recepción del documento hasta su organización.

6.10. PRODUCTOS A ENTREGAR:

Los siguientes productos deberán ser entregados en medio magnético y físico al supervisor del contrato

- Informe de los ajustes sugeridos al software y a los procedimientos de cada Dependencia del ICBF respecto de las TRD (series, subseries y tipos documentales).
- Archivos organizados digitalmente, que se generen en desarrollo y ejecución del proyecto conforme a la Ley General de Archivos y Lineamientos del ICBF.
- Transferencia del conocimiento que garantiza que la entidad puede continuar, mantener y administrar los servicios y la solución implementados una vez terminado el contrato.
- Relación de planillas generadas y soporte de la documentación física de las comunicaciones oficiales entregadas para su incorporación a los expedientes.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones específicas

- 7.1.1. Cumplir con plena autonomía técnica y administrativa con las especificaciones técnicas y requisitos descritos en el presente documento.
- 7.1.2. Cumplir con el contrato, teniendo en cuenta lo señalado en el estudio previo, la ficha técnica y los aspectos comerciales y generales de la oferta.
- 7.1.3. Disponer del software y el Centro de Datos suministrado por el ICBF para la prestación del servicio.
- 7.1.4. Asistir a la capacitación y entrenamiento sobre el uso de la herramienta de software en la fecha establecida por el ICBF.
- 7.1.5. Replicar la capacitación recibida sobre el uso y entrenamiento del software suministrado por el ICBF para la prestación del servicio, a los funcionarios que van a participar en la ejecución del contrato.
- 7.1.6. Acatar las instrucciones y requerimientos de la supervisión del contrato para el cabal cumplimiento del contrato, siempre y cuando se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo.
- 7.1.7. Realizar los servicios monitoreo en tiempo real, utilizando sistemas automatizados que permitan generar alarmas, que eviten llegar a un nivel de criticidad e interrupción del servicio.
- 7.1.8. Actuar de inmediato ante la aparición de incidentes o alarmas para buscar su solución. Evento en cual será necesario contar con las pruebas del plan de contingencia que para el efecto apruebe el ICBF.
- 7.1.9. Realizar el seguimiento a la prestación del servicio.
- 7.1.10. Realizar las pruebas piloto necesarias para la correcta ejecución del contrato.
- 7.1.11. Entregar al supervisor del contrato, una relación del personal que va a laborar en las ventanillas de recepción del ICBF con el fin de tramitar ante el responsable de la Sede, la autorización de ingreso a las instalaciones del Instituto.
- 7.1.12. Presentar al supervisor del contrato los planes requeridos en esta ficha técnica.
- 7.1.13. Garantizar que el personal que conforma la mesa de analistas cumpla a cabalidad con las actividades establecidas para efectos de garantizar la consulta oportuna e integral de los expedientes.

- 7.1.14. Entregar informes de avance sobre el desarrollo del servicio y demás datos relacionados, dentro de las fechas establecidas o cuando lo requiera el supervisor del contrato en el ICBF.
- 7.1.15. Entregar a la entidad el inventario detallado de los expedientes cargados en el gestor documental. La validación de la información cargada versus la registrada se realizará en conjunto con las personas que designe el Grupo de Gestión Documental y la Dirección de Tecnología.
- 7.1.16. Realizar la digitalización de la información de acuerdo a los estándares y características técnicas establecidas en el Gestor documental. Indexación de mínimo 20 campos según la norma ISAD(G).
- 7.1.17. Garantizar la contratación del personal competente en educación, formación, experiencia y habilidades mínimo requerido por el ICBF para el desarrollo del proyecto.
- 7.1.18. Realizar los cambios de personal por ausencias temporales o definitivas y/o a solicitud del supervisor, por personal de igual o superior preparación y experiencia, sin interrumpir el servicio. La sustitución del personal se debe hacer dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud del supervisor u ocurrencia de hecho de ausencia, sin generar costo adicional para la entidad, garantizando la prestación del servicio.
- 7.1.19. Garantizar la fidelidad o total reserva sobre la documentación e información que manejará en ejecución del contrato, por parte del equipo de trabajo asignado.
- 7.1.20. Proveer los equipos e insumos mínimos necesarios para la ejecución del contrato, de tal forma que se garantice el cumplimiento del objeto.
- 7.1.21. Desarrollar las actividades para el desarrollo del contrato dando cumplimiento a la documentación del Sistema de gestión de calidad del ICBF (procesos, procedimientos, instructivos, guías, etc.)
- 7.1.22. Documentar y soportar todos los procesos llevados a cabo durante la ejecución del contrato y entregar la documentación técnica y administrativa al supervisor designado y las políticas del ICBF.
- 7.1.23. Entregar los archivos generados en desarrollo y ejecución del contrato, debidamente organizados atendiendo el cumplimiento de la Ley General de Archivos y lineamientos que al respecto se han emitido en el ICBF.
- 7.1.24. Cumplir con las diferentes capacitaciones requeridas en esta ficha para el uso del sistema a ser implementado en el ICBF.
- 7.1.25. Disponer del espacio e infraestructura requerida para la implementación de la mesa de analistas.
- 7.1.26. Implementar acciones de seguimiento y/o monitoreo del sistema, con el fin de prevenir posibles contingencias.
- 7.1.27. Permitir el acceso a la información y a las instalaciones del contratista para la verificación y aprobación por parte del supervisor.
- 7.1.28. Suministrar al ICBF los medios y/o herramientas de auditoría y monitoreo del sistema para la supervisión y el cumplimiento de las actividades establecidas en los niveles de servicio.

7.2. Obligaciones generales

- 7.2.1. Reportar por escrito al supervisor del contrato cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados.

- 7.2.2. Acatar las instrucciones que imparta el Instituto para el cabal cumplimiento del contrato, a través del Supervisor del contrato.
- 7.2.3. Reemplazar a las personas requeridas por el supervisor del contrato o por ausencias temporales o definitivas, las cuales deberán cumplir con la formación académica y experiencia requeridas en la ficha técnica.
- 7.2.4. Guardar debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información y los documentos del ICBF que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud del objeto del contrato.
- 7.2.5. Suscribir la garantía única, presentar los amparos requeridos para el cumplimiento del contrato y mantener actualizada su vigencia acorde con los términos pactados en la cláusula pertinente del contrato.
- 7.2.6. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales y presentar los recibos de pago al sistema de seguridad social (salud, pensiones y riesgos profesionales) y parafiscales (Caja de Compensación, SENA, ICBF), para efectos del pago.
- 7.2.7. Mantener los precios presentados en la oferta (dependiendo de la modalidad de selección), durante el tiempo de la ejecución del contrato.
- 7.2.8. Cumplir con las obligaciones derivadas del contrato actuando con alto grado de profesionalismo responsabilidad y eficacia en la ejecución de las tareas correspondientes.
- 7.2.9. Cumplir con las demás instrucciones que le sean impartidas por el supervisor del contrato que se deriven o tengan relación con la naturaleza del mismo.
- 7.2.10. Suscribir el acta de liquidación del contrato.
- 7.2.11. Entregar al Grupo Financiero de la Dirección General el formato de autorización para abono directo en cuenta de ahorros o corriente, debidamente diligenciado y firmado, anexando certificación bancaria de la titularidad de la cuenta.

7.3. Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión:

7.3.1. Para el eje de Calidad

- 7.3.1.1. El contratista deberá referir el diseño e implementación de un procedimiento de personal idóneo y competente para el desarrollo de los servicios a contratar.
- 7.3.1.2. El contratista deberá socializar con el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Principios, Objetivos Estratégicos y Políticas de los Sistemas de Gestión).
- 7.3.1.3. El contratista deberá realizar dos (2) ejercicios muestrales para evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación del servicio.

7.3.2. Para el eje de Seguridad y Salud Ocupacional

- 7.3.2.1. El contratista deberá referir el diseño e implementación de un Plan Básico de Seguridad y Salud Ocupacional para el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato.
- 7.3.2.2. Cuando el contratista lidere la realización de eventos en representación del ICBF y con la participación de 35 personas o más deberá tener en cuenta las recomendaciones impartidas por la Entidad en la cartilla de Buenas Prácticas de Seguridad.
- 7.3.2.3. Afiliar a todo el personal, al Sistema de Seguridad Social en riesgos laborales.
- 7.3.2.4. Realizar inducción en Seguridad y Salud en el trabajo, antes de iniciar cualquier actividad en el ICBF, a todos los trabajadores del contratista.
- 7.3.2.5. Suministrar a sus trabajadores todos los Elementos de Protección Personal requeridos para la realización de sus actividades y garantizar el uso correcto de estos durante la ejecución de los trabajos. En caso de deterioro o daño el remplazo deberá hacerse de forma inmediata.
- 7.3.2.6. Presentar al ICBF la matriz de riesgos ocupacionales, un plan para su control y los procedimientos de seguridad y salud ocupacional, en el que se definan objetivos y se tracen metas de acuerdo a la identificación de peligros.
- 7.3.2.7. Designar por escrito un representante de seguridad y salud en el trabajo responsable del tema durante toda la vigencia del contrato, para que coordine, apoye y garantice las condiciones de seguridad y la administración de las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
- 7.3.2.8. Cumplir con las normas reglamentarias sobre seguridad y salud en el trabajo, medicina preventiva, higiene y seguridad industrial y los demás aspectos inherentes que han sido establecidos o establezca la ley y los organismos de control, durante la ejecución del contrato.
- 7.3.2.9. Garantizar las condiciones de seguridad de su personal, así como de los equipos propios o de la empresa; para esto deberá disponer de procedimientos estandarizados para las actividades de alto riesgo y garantizar mecanismos verificables de control operativo.
- 7.3.2.10. Reportar a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.
- 7.3.2.11. Garantizar capacitaciones periódicas de su personal en el manejo de los riesgos propios de las actividades desarrolladas.
- 7.3.2.12. Presentar relación de los últimos exámenes médicos ocupacionales realizados a su personal así como el concepto médico donde indique si el trabajador es apto para trabajar, cumpliendo las disposiciones legales vigentes.

El ICBF podrá suspender trabajos del contratista si éstos no se ajustan a los estándares de seguridad establecidos por normas técnicas nacionales o internacionales o a la normatividad legal.

7.3.3. Para el eje Ambiental

- 7.3.3.1. Establecer el análisis de los aspectos e impactos ambientales asociados al contrato que vaya a ejecutar, establecer las acciones tendientes a reducir, mitigar y corregir los impactos ambientales significativos.
- 7.3.3.2. Garantizar el cumplimiento de la política ambiental en lo concerniente a buenas prácticas de manipulación de alimentos, almacenamiento y manejo de sustancias químicas, ahorro y uso eficiente de los recursos de agua, energía, papel y sustancias de limpieza y desinfección, combustibles, gestión de residuos, manejo de vertimientos y gestión de residuos.
- 7.3.3.3. Establecer que el personal vinculado reciba inducción sobre el Sistema Integrado de Gestión.

7.3.4. Para el eje de Política de Seguridad de la Información

- 7.3.4.1. El contratista deberá garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por los usuarios.

7.3.5. Para el eje de Innovación

- 7.3.5.1. El contratista deberá promover y desarrollar acciones de innovación y mejora que permitan ajustar y fortalecer el trabajo a desarrollar con los usuarios.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para todos los efectos el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá.

Sin embargo el contrato se ejecutará en las 33 regionales, la Sede Nacional y los 110 Centros Zonales que se encuentran operando y se encuentran descritos en el anexo 1 – listado de sedes.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de OCHO (8) MESES a partir de la suscripción del acta de inicio con el interventor y/o supervisor, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados a la prestación del servicio, el IVA y demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago se realizará dentro de los **treinta (30)** días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

A continuación se detalla la forma como se pagarán los servicios requeridos.

10.1. PUNTOS DE RECEPCIÓN

10.1.1. Cálculo del valor del servicio

El cálculo del valor a pagar por los puntos de recepción en los que se implemente el servicio se realizará de acuerdo con los tipos de puntos de recepción establecidas por la Entidad en el anexo 8 Número de transacciones y categorías, y de acuerdo con el valor de la propuesta económica realizada por el contratista para cada categoría o tipo. Los tipos de puntos de recepción se relacionan a continuación:

Tipos Puntos de recepción	
TIPO (Punto de Recepción)	RANGO (Radicados mensuales)
A	5.501 a 8.000
B	3.801 a 5.500
C	1.901 a 3.800
D	501 a 1.900
E	1 a 500

El ICBF podrá variar el número de radicados mensuales por tipo de punto de recepción hasta en un diez por ciento (10%) por encima o por debajo del rango establecido para cada punto de recepción (ver anexo 8), sin que esto genere costo adicional.

Para el cálculo del valor del servicio, el proveedor deberá tener en cuenta la tabla anterior y la tabla del Anexo 1 Listado de sedes operando.

Recategorización de los Puntos de Recepción

La cantidad de radicados mensuales para cualquier tipo de punto de recepción podrá variar durante el desarrollo del contrato, por lo que el ICBF, previa información al contratista, recategorizará los puntos de recepción sin alterar el servicio, teniendo en cuenta el promedio de transacciones documentales de los últimos tres (3) meses.

Aunque el número total de Sedes Regionales y Centros Zonales a priorizar está definido en el presente documento, el ICBF podrá variar la distribución, sin alterar el costo total, ni el presupuesto inicialmente establecido. Con la sola presentación de la oferta, se entiende aceptado por parte del contratista, el planteamiento anterior.

10.1.2. Forma de pago

- Se realizarán pagos mes vencido por los servicios efectivamente prestados durante el mes o fracción de mes, por cada punto de recepción que se encuentre operando. Para evidenciar que el punto está operando se deberán presentar junto con la factura los siguientes documentos: informe de trámites por punto e informe de disponibilidad del servicio durante el mes a facturar avalados por el coordinador administrativo de la Sede Regional o Centro Zonal según corresponda.
- La facturación del valor correspondiente al 5% del total del servicio, se realizará una vez finalizado el contrato previa implementación del Plan de Transición y el plan de migración que garantice la continuidad del servicio e informe sobre el proceso de empalme con el nuevo contratista.

11. ANEXOS

- Anexo 1. Listado de sedes.
- Anexo 2. Procedimiento recepción comunicaciones oficiales.
- Anexo 3. Procedimiento de Verificación registro y clasificación de documentos electrónicos.
- Anexo 4. Procedimiento Gestión de comunicaciones oficiales internas y enviadas.
- Anexo 5. Procedimiento Organización de archivos electrónicos
- Anexo 6. Instructivo Correspondencia y gestión documental electrónica
- Anexo 7. G8.MPA6 Metodología Inventario y Clasificación ICBF v4
- Anexo 8. Número de transacciones y categorías
- Anexo 9. Elementos de la descripción de la norma ISAD (G)
- Anexo 10. Glosario de términos archivísticos para el proceso
- Anexo 11. Tablas de Retención Documental actualizadas

- Anexo 12 PR3.MPA6 Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información v6
- Anexo 13 F1 PR3 MPA6 Formato Requerimiento de Cambio v4
- Anexo 14 Decreto 987 de 2012 Por el cual se modifica la estructura del ICBF
- Anexo 15 Resolución 060 y 2859 de 2013 “Estructura interna del ICBF”
- Anexo 16 Perfiles mínimos requeridos para la prestación del servicio
- Anexo 17 F4PR20MPAIP5 Formato Único de Inventario Documental (FUID) v2
- Anexo 18 F1PR22.MPA1.P5 Formato de identificación de expedientes. V1
- Anexo 19 F6.PR22.MPA1.P5 Rótulo caja. V1

12. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Esneda Ciro M. Lilian Johanna Murcia A. Herman Pinzón P. Profesionales Grupo de Gestión Documental.	José Hayden López Palacio Coordinador Grupo de Gestión Documental Laura Hincapie V. Asesora Jurídica Secretaría General Hernán Hoyos Saavedra Director Información y Tecnología Rafael L. Paez P. Asesor Dirección Administrativa	Claudia Patricia Peñaranda Hernández Directora Administrativa