

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

## 1. GENERALIDADES DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

La Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima "Comfenalco Tolima" presenta las generalidades de los términos de referencia para la contratación del proyecto de implementación una plataforma que permita la gestión eficiente de las comunicaciones Unificadas y la telefonía sobre IP se debe tener en cuenta que este proyecto, podrá desarrollarse por fases, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Se requiere suplir la telefonía análoga que hoy la Caja de Compensación tiene contratada con un proveedor de servicios para todas las sedes de la Caja de compensación familiar de Fenalco - Comfenalco Tolima y que por obsolescencia debe ser reemplazado por un sistema telefónico digital. (Telefonía IP).
2. Se necesita, realizar el proceso de unificación de comunicaciones con los afiliados y/o ciudadanos, por tanto, se requiere contar con una plataforma de "omnicanalidad" que integre todas las comunicaciones de la Caja, con el objetivo de Unificar en una sola plataforma todos los canales de atención y de información.
3. La Caja Necesita disponer de herramientas tecnológicas que coadyuven a la descongestión de trámites de afiliados en los diferentes servicios que presta la Caja, utilizando tecnologías disruptivas que incluyan (IA) Inteligencia Artificial.
4. La plataforma por contratar debe permitir la integración desde las aplicaciones CORE de la Caja, ya que los trámites a los requerimientos de los afiliados y/o ciudadanos, deben ser visualizados 360 grados y la administración de la información debe realizarse desde el ERP de la Caja.
5. Esta necesidad se da también a fin de subsanar las recomendaciones emitidas por La Superintendencia del Subsidio Familiar para la atención de los afiliados y/o ciudadanos.

### 1.1 CONDICIONES GENERALES SOBRE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

No	ÍTEM	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES A TENER EN CUENTA
		<p>La Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima – Comfenalco, está interesada en contratar con persona jurídica legalmente constituida y por el término de un año, una plataforma que permita la gestión eficiente de las comunicaciones Unificadas y la telefonía sobre IP, así mismo implementar la solución de integración con el sistema transaccional ERP, software que soporta la operatividad de la Caja. Teniendo en cuenta las necesidades particulares de la Caja de Compensación en cuanto a administración de la información y el cumplimiento de los requisitos de ley, así como el seguimiento y tramite de solicitudes realizadas por los afiliados y/o ciudadanos.</p> <p>Los procesos de la Caja, para los cuales es importante realizar el proyecto a fin de que se cuente con las comunicaciones unificadas y la telefonía IP son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Administración de aportes y pago de subsidio</li> <li>➤ Administración de documentos</li> </ul>	<p>Se sugiere que los proponentes establezcan para el período de contratación que corresponde a un año, fases del proyecto teniendo en cuenta todos los procesos de definidos en el objeto y con de acuerdo con el nivel de cumplimiento que cada uno pueda ofertar.</p> <p>De igual forma el proponente deberá especificar en la propuesta qué modalidad o modalidades están ofreciendo a Comfenalco para la implementación del proyecto. De este modo, el proponente debe especificar en su propuesta el valor de cada una de las modalidades en caso de tener varias, de manera detallada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. OnPremise con infraestructura tercerizada en la nube (IaaS)</li> <li>2. Modalidad SaaS.</li> </ol>

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

1	Objeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Administración educación para el trabajo y desarrollo humano</li> <li>➤ Alianzas estratégicas</li> <li>➤ Auditoría interna</li> <li>➤ Capacitación cursos libres y Bibliotecas</li> <li>➤ Centro de Entrenamiento y trabajo en altura</li> <li>➤ Centros recreacionales</li> <li>➤ Centro vacacional Tomogó</li> <li>➤ Escuelas deportivas Comfenalco</li> <li>➤ Compras administrativas</li> <li>➤ Contabilidad</li> <li>➤ Crédito social</li> <li>➤ Costos, Estadística y Presupuesto</li> <li>➤ Desarrollo organizacional</li> <li>➤ Dirección administrativa</li> <li>➤ Secretaría general</li> <li>➤ Unidad de tecnología de la información y las comunicaciones.</li> <li>➤ División de crecimiento y bienestar</li> <li>➤ División de Desarrollo Estratégico e innovación</li> <li>➤ División de Recuperación Aportes, Subsidio y Cartera</li> <li>➤ División financiera</li> <li>➤ División jurídica</li> <li>➤ División Vivienda</li> <li>➤ Dpto. de programas especiales</li> <li>➤ Dpto. de Subsidios de Vivienda</li> <li>➤ Dpto. Tesorería</li> <li>➤ Educación formal</li> <li>➤ Departamento Eventos, Alimentos y Bebidas</li> <li>➤ FOSFEC</li> <li>➤ Dpto. de Subsidio de vivienda (Fovis)</li> <li>➤ Gestión y colocación de empleo</li> <li>➤ Gimnasio</li> <li>➤ Programa gestión ambiental</li> <li>➤ Recreación, deporte y turismo</li> <li>➤ Revisoría fiscal</li> <li>➤ Colegio Ibagué</li> <li>➤ Colegio Honda</li> <li>➤ UIS Aqua</li> <li>➤ UIS Torreón Salado</li> <li>➤ Oficinas de los municipios de: Honda, Líbano, Mariquita, Melgar, Espinal, Cajamarca, Chaparral.</li> <li>➤ Centros recreacionales: Caiké, CRU, Tomogó, Gran Chaparral.</li> </ul>	<p>3. Otro modelo el proponente debe definir.</p> <p>La propuesta debe estar discriminada y cuantificada dentro del proceso de implementación. De igual forma, debe estar acompañada de su respectiva metodología y plan de trabajo propuesto, el cual deberá incluir la estimación de tiempos y recursos para las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Calidad de datos.</li> <li>✚ Gestión del cambio.</li> <li>✚ Proceso de integración con las aplicaciones CORE de la Caja.</li> </ul> <p>Es de anotar que el proponente debe presentar el modelo que evidencie la integración, de acuerdo con las fases que este proponga, para alcanzar la totalidad de esta implementación. Y deberá establecer tiempo y costo por cada fase propuesta.</p> <p><b>Nota:</b> Se requiere que los costos de integración, gestión del cambio estén estimados en el proyecto. Adicionalmente se debe especificar el recurso humano necesario por parte de Comfenalco Tolima para la ejecución del proyecto</p> <p>Importante: Se solicita a los proponentes presentar la estimación detallada de costos por fase y total.</p> <p>Así como también discriminar los valores tanto para la plataforma de Omnicanalidad como para la Telefonía IP.</p>
---	--------	---	--

<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

2	Valor máximo del contrato	<p>Comfenalco Tolima revisará las propuestas presentadas contra el presupuesto existente para la contratación respectiva y se reservará el derecho de realizar selección o adjudicación parcial.</p> <p>El valor del contrato resultante de esta convocatoria será de acuerdo con el cronograma de implementación de cada una de las fases, sin embargo, se asignará un valor fiscal al contrato total.</p> <p>Es importante que el proponente especifique dentro de su propuesta, el valor económico de desarrollos y consultorías adicionales en caso de que sea requerido.</p> <p>Los valores se deberán detallar según: rango de horas ingeniero, valor de la hora y tiempo de consumo.</p> <p>Se debe establecer un valor total durante el desarrollo del proyecto ya que en caso de que la implementación se realizará durante varias vigencias, el costo ofertado no podrá tener incremento en ningún porcentaje.</p>	<p>Se debe indicar cuál es el periodo de sostenibilidad de los precios ofertados, a partir de la fecha de cierre de la presente convocatoria.</p> <p>Los precios ofertados a la apertura de la invitación deberán mantenerse durante la vigencia de la contratación y deberán cumplir con lo dispuesto en la normatividad vigente.</p> <p>Los valores se deben especificar en pesos colombianos y de facturación mensualizada, tiempo de entrega, garantía del bien o servicio a contratar, si el proveedor a bien lo estime y por voluntad propia podrá incluir a la oferta valores agregados que podrían mejorar la satisfacción de la necesidad correspondiente al objeto a contratar, igualmente se tendrá en cuenta la forma de pago propuesta por el proveedor, incluyendo descuentos financieros. Especificar si genera IVA</p>
3	Especificaciones técnicas del producto o servicio requerido	<p>Ver anexo No. 2</p> <p>Ver anexo No. 2.1 requerimientos no funcionales.</p>	<p>El proponente deberá cumplir con las especificaciones técnicas exigidas para cada uno de los productos, bienes o servicios objeto a contratar.</p>
4	Experiencia exigida	<p>El proponente deberá demostrar una experiencia en la ejecución de <u>mínimo</u> tres (3) contratos por cuantías iguales o superiores a la propuesta de valor ofertada en pesos cuyo objeto sea igual o similar al motivo de la presente contratación durante los últimos cinco (5) años previos al cierre del presente proceso.</p> <p>La Caja valorará con superior puntaje la mayor cantidad de contratos presentados con experiencia en el sector de Cajas de Compensación. En caso de certificar contratos en ejecución, estos deben tener un corte de implementación en un porcentaje superior al 75% del total contratado, al cierre de la presente invitación.</p>	<p>Ver anexo N° 03 - Formato de Requisitos y Documentos</p>
5	Personal calificado	<p>El proponente deberá demostrar que el personal a su cargo se encuentra calificado y deberá demostrar experiencia en la ejecución de labores iguales o similares al objeto de la presente contratación, deberá soportar o garantizar la afiliación a la Seguridad Social del respectivo personal.</p>	<p>Ver anexo N° 03 - Formato de Requisitos y Documentos</p>

<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

		El proponente debe garantizar el éxito de la implementación del software mediante la inclusión del personal necesario con el perfil adecuado. En la propuesta se debe especificar el equipo de trabajo involucrado en el proceso, incluyendo las hojas de vida de los participantes, el rol que desempeñará y la experiencia que tiene cada uno en procesos similares.	
6	Cumplimiento legal	<p>El proponente deberá presentar obligatoriamente documentación del aplicativo propuesto expedida por el órgano competente, que garantice el cumplimiento de las normas legales vigentes sobre la materia.</p> <p>El proponente debe cumplir estrictamente con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, sobre protección de datos personales o las certificaciones que la homologuen.</p> <p>De no presentar la respectiva documentación, la propuesta se descartará.</p>	Ver anexo N° 03 - Formato de Requisitos y Documentos
7	Capacidad instalada	El proponente deberá obligatoriamente acreditar la capacidad instalada para ejecutar la labor objeto de la presente contratación, la cual será verificada por el contratante. De no presentar la respectiva documentación, la propuesta se descartará.	Ver anexo N° 03 - Formato de Requisitos y Documentos
8	Estados financieros	El proponente independientemente del régimen al que pertenezca, deberá adjuntar a la propuesta los Estados Financieros con el respectivo dictamen del revisor fiscal, comparativo correspondientes al año inmediatamente anterior. (Al corte de diciembre 31 de 2.023)	Ver anexo N° 03 - Formato de Requisitos y Documentos
9	Póliza de garantía de seriedad de la oferta	Cuantía: 10% del valor de la propuesta. La garantía debe establecerse en pesos colombianos. Vigencia: Sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo límite para la presentación de las propuestas. El proponente favorecido se debe comprometer a mantenerla vigente hasta la constitución de garantía de cumplimiento. Beneficiario: Caja de Compensación Familiar de FENALCO del Tolima, COMFENALCO, Nit. 890.700.148-4.	Obligatoriamente debe presentar el recibo original del pago de la póliza o certificación expedida por la compañía de seguros, anexo a la propuesta, sin el lleno de este requisito se entenderá por no cumplido.
10	Garantías exigidas en caso de ser seleccionado el proponente	Luego de ser adjudicado el contrato, se le exigirá al Contratista elegido las siguientes garantías para legalizar su contrato. Póliza de Cumplimiento: Por el 10% del valor del contrato, por la vigencia de este y cuatro (4) meses más. Póliza de calidad. Por el 25% del valor del contrato, por la vigencia de este y un (1) año más. De salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones, cubre el riesgo de incumplimiento de las obligaciones laborales a que está obligado el	A la firma del contrato COMFENALCO TOLIMA recibirá las pólizas originales junto con el recibo de pago correspondiente. En caso de incumplimiento por el contratista, COMFENALCO TOLIMA se reserva la facultad de retener las facturas pendientes de pago hasta que todas las pólizas y garantías se encuentren al día.

<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

		<p>contratista, relacionados con el personal utilizado para la ejecución del contrato, y se debe otorgar por suma no inferior al 10% del valor del contrato, durante la vigencia de este y tres años más. De responsabilidad civil extracontractual: El cual ampara daños o perjuicios a terceras personas, por suma no inferior al 10% del valor del contrato, durante la vigencia del contrato y cuatro (4) meses más.</p>	<p>Así mismo, el contratista faculta expresamente a COMFENALCO TOLIMA, para descontar o retener las cuentas o certificaciones pendientes de pago, las sumas que ésta hubiese tenido que pagar las reclamaciones de terceros, o sanciones imputables al contratista como consecuencia de la ejecución del contrato, y no atendidas por éste. En cualquier evento en el que se prorrogue la vigencia del contrato, el CONTRATISTA, deberá ampliar y prorrogar las correspondientes garantías.</p>
11	Cesión o subcontratación	<p>Durante la vigencia del contrato, el Contratista no podrá ceder el contrato a ninguna persona natural o jurídica, sin el consentimiento previo escrito y expreso de COMFENALCO TOLIMA, quien se reservará en todos los casos las razones para negar la autorización de la cesión. Todo subcontrato deberá ser previamente aprobado por COMFENALCO TOLIMA y en el texto de estos se dejará constancia de que se entienden celebrados dentro y sin perjuicio de los términos del contrato y bajo la exclusiva responsabilidad del Contratista, quien será responsable de los errores u omisiones de los Subcontratistas, los cuales carecerán de todo derecho de reclamo ante COMFENALCO TOLIMA. Si a juicio de COMFENALCO TOLIMA, el Subcontratista no cumple satisfactoriamente con las obligaciones del contrato, podrá ordenar la terminación del subcontrato en cualquier tiempo, exigiendo al Contratista el cumplimiento inmediato y directo de dichas obligaciones.</p>	
12	Supervisión	<p>La supervisión del contrato será ejercida por la jefe de la Oficina de Atención al Afiliado y/o Ciudadanos de la Caja, o en su defecto a quien la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima – Comfenalco designe.</p>	
13	Forma de pago	<p>El pago del valor del contrato se efectuará en la ciudad de Ibagué, 30 días calendario siguiente a la fecha de presentación de la factura y de acuerdo con los entregables y documentos pactados en la definición de las fases del proyecto. Las facturas deberán cumplir con los requisitos establecidos por la Legislación Colombiana. La información suministrada debe ser clara y consistente.</p>	
14	Apertura de la invitación	<p>La apertura de la presente invitación se realizará el día <b>11 DE OCTUBRE DE 2024</b></p>	
15	Reunión para aclaración de procesos	<p>Los proponentes interesados en presentar propuesta deben notificar el interés de participar en</p>	<p>Se deberá adjuntar a la propuesta por parte del proponente, la certificación de</p>

<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	<b>CONVOCATORIA</b>
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

	actuales de la Caja que requieren integración.	<p>una sesión virtual que se llevará a cabo el día 17 de octubre de 2024 a las 10:20 am y se dará un margen de espera de conexión hasta las 10:25am hasta las 12m, después de esta hora no se admitirán proponentes en la reunión.</p> <p>Para su participación deben enviar al correo <a href="mailto:compras@comfenalco.com.co">compras@comfenalco.com.co</a> la dirección electrónica para ser incluidos en la reunión fecha límite de envío de esta información miércoles 16 de octubre de 2024 hasta 6:00pm., información que llegue después de la fecha y hora asignada no se tendrá en cuenta.</p> <p>Es de anotar que los proponentes que no participen en la reunión no podrán continuar en el proceso de licitación.</p>	<p>asistencia a la reunión, las cuales debe venir firmadas por el respectivo personal de la Caja que interviene en cada una de ellas.</p> <p>Ver anexo N° 03 - Formato de Requisitos y Documentos</p>
16	Confidencialidad	<p>Los proponentes reconocen por el simple hecho de presentar sus propuestas, que todo el material e información que llegue a su poder con motivo de la presente invitación o durante la ejecución del contrato, constituye información y datos confidenciales cuya revelación o utilización por parte de terceros, puede ser perjudicial para Comfenalco Tolima. Por tanto, los proponentes mantendrán dicho material e información en la más estricta confidencialidad.</p> <p>Los proponentes mantendrán la debida reserva y no divulgarán a terceros, ni utilizarán en forma no autorizada por Comfenalco Tolima, la información de carácter sensible que le haya sido revelada directa o indirectamente por la Caja.</p>	<p>Todo acto vulnera torio de esta disposición acarreará la responsabilidad en el oferente y los perjuicios que se generen con ocasión de estas vulneraciones serán asumidos por los oferentes.</p>
17	Etapas para contemplar en el Proyecto	<p>La propuesta deberá presentarse de a nivel de fases de manera que la Caja pueda tomar alternativas de implementación para lo cual debe contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultoría, para lo cual se deberá tener en cuenta los procesos de los que hoy en día tienen transaccionalidad en las aplicaciones CORE de la Caja de Compensación Familiar (Se podrán excluir algunos si la Caja así lo considera)</li> <li>- Definición y alcance de Integraciones con el ERP de la Caja.</li> </ul>	

<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fases de Implementación de la solución que se proponga por parte del proveedor. (Identificando procesos críticos, medios y bajos)</li> <li>- Definición y alcance de la Infraestructura requerida para el montaje de solución que propuesta.</li> <li>- Capacitación.</li> <li>- Mantenimiento y Soporte de la aplicación.</li> </ul> <p>Se requiere que, de acuerdo con las fases descritas anteriormente, la propuesta este discriminada de la misma manera a fin de que la Caja puede tomar decisiones al respecto de su contratación.</p>	
18	Valor de la propuesta	<p>El proponente debe tener en cuenta todas las condiciones que puedan afectar el desarrollo del proyecto e incluir en su oferta un valor fijo que contemple todos los costos asociados con la ejecución de este. No se aceptarán propuestas con cuantías variables. En consecuencia, todos los costos, gastos, viáticos, transportes, honorarios, impuestos y demás egresos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones que emanarían del contrato, por parte del proponente, deberán quedar incluidos en su oferta económica, previo análisis que efectúe el proponente por su cuenta y riesgo. Los costos de transporte, desplazamientos, gastos de manutención, honorarios, impuestos y demás egresos no incluidos en el valor de oferta no serán asumidos por Comfenalco Tolima, ni podrán serle cargados a ésta de forma alguna.</p>	
19	Equipos y Herramientas para el desarrollo del proyecto	<p>Todos los equipos de computación y en general cualquier elemento de hardware y software que requiera el proponente para llevar a cabo las labores propias del desarrollo del contrato, en caso de que éste le sea adjudicado, deberán ser considerados como implementos de trabajo del proponente y el costo de su utilización y aplicación, debe estar incluido dentro del valor de la Propuesta.</p>	
20	Aclaraciones	<p>La fecha límite para radicar cualquier duda/observación al proceso será hasta el día <b>18 de OCTUBRE de 2024 hasta las 12:00.</b></p>	<p>Las aclaraciones, dudas u observaciones a que haya lugar se recibirán exclusivamente hasta el <b>18 OCTUBRE DE 2024 a las 12:00 m.</b>, en el correo electrónico <a href="mailto:compras@comfenalco.com.co">compras@comfenalco.com.co</a>.</p>
21	Cierre de la invitación	<p>El cierre de la invitación se efectuará el día <b>23 de OCTUBRE de 2024</b></p>	
21	RECIBO DE PROPUETAS	<p>1.Las propuestas deberán presentarse en formato ".pdf", deben tener índice, estar debidamente foliadas y acompañadas de todos los documentos</p>	<p>Los presentes términos de referencia responden a las necesidades de Comfenalco Tolima y se elaboraron acorde a sus políticas</p>


<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
<b>N.º</b>	
<b>TIPO DE LICITACION:</b>	<b>CONVOCATORIA</b>
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

	<p>exigidos en estos términos de referencia y en un peso máximo 33MB</p> <p>2.Las propuestas se deben enviar exclusivamente al correo electrónico licitaciones@comfenalco.com.co (no se reciben propuestas en físico o remitidas a otro correo electrónico de Comfenalco Tolima)</p> <p>3.El plazo máximo para presentar propuestas es hasta el día 23 de OCTUBRE de 2024 a las 3:00 p.m. No se evaluarán, y consecuentemente no continuarán en el proceso de selección, las propuestas que sean enviadas vencido el plazo máximo establecido.</p> <p>4.Las propuestas evaluadas que no sean seleccionadas quedarán en custodia de Comfenalco Tolima durante el tiempo establecido en la AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, adjunto en los términos de referencia.</p> <p>5. En el asunto se debe indicar el numero de la invitación o convocatoria y el Objeto de la misma (Igual al punto 1 de las GENERALIDADES)</p> <p>6.Se debe enviar un solo correo electrónico con el archivo en formato PDF de la documentación requerida y no fraccionado en varios correos propuestas que lleguen fraccionadas solo se tendrá en cuenta el primer correo y dentro de la hora y fecha establecida.</p> <p>7.Las propuestas deben enviarse con índice y estar foliadas, sin este requisito se entenderá No habilitada la propuesta.</p>	<p>contractuales internas, razón por la cual hacen parte integral de esta etapa pre contractual de tratativas o negociación y serán de obligatoria observancia para los proponentes que participen en el proceso de selección. El proponente deberá declarar en su propuesta que conoce, entiende y acepta las condiciones establecidas en estos términos de referencia.</p> <p>Firmado digitalmente</p>
--	---	--

### 1.1 CARTA DE PRESENTACION DE LA OFERTA



<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

	DEPARTAMENTO DE COMPRAS ADMINISTRATIVAS ANEXO 1: CARTA DE PRESENTACION DE LA OFERTA	Código: FO - COM Fecha: Agosto de 2019 Versión: 1 S.G.C
---	--	--

Ciudad, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Doctor(a)

Director(a) Administrativo(a)  
COMFENALCO TOLIMA  
Cra. 5 Calle 27 Esquina Piso 2 Ed. Comfenalco Tolima  
Ibagué – Tolima

Asunto: CONTRATACIÓN \_\_\_\_\_ DE LA  
COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO.

El suscrito \_\_\_\_\_ de conformidad con lo requerido en la  
No. \_\_\_ de Comfenalco – Tolima , cuyo objeto es: \_\_\_\_\_ DE  
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO.

1. Que conozco, he estudiado la Invitación a Presentar Oferta y demás documentos, así  
demás condiciones e informaciones necesarias para la presentación de la oferta, y  
su totalidad los requerimientos establecidos en dichos documentos, especificaciones  
condiciones que rigen esta invitación. Así mismo, manifiesto que COMFENALCO  
facilitó de manera adecuada y de acuerdo con nuestras necesidades la totalidad  
información requerida para la elaboración de la propuesta.
2. Qué No me (nos) encuentro (amos) ni personal ni corporativamente, ni la soci  
represento, incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilid  
prohibiciones para contratar previstas en las normas legales y no existen demandas, ni  
cautelares en contra de la empresa.
3. Que, a solicitud de COMFENALCO TOLIMA me (nos) obligo (amos) a suministrar  
información adicional necesaria para la correcta evaluación de la propuesta.
4. Que el firmante de la presente carta está autorizado para presentar esta propuesta p  
indicado y suscribir y ejecutar el respectivo contrato y obligaciones contractuales en  
establecido en la Invitación a presentar oferta.
5. Que, en caso de prorrogarse el contrato por parte de COMFENALCO TOLIMA, ace  
cumpliendo como mínimo con las exigencias de la presente Invitación.
6. Que de acuerdo con lo establecido en la Invitación a presentar oferta, adjunto se  
documentación solicitada en el mismo y la presente propuesta consta de ( \_\_\_\_\_ )  
debidamente numerados.
7. Mantener la confidencialidad de la información que en esta invitación se suministre.
8. Que, en caso de ser adjudicatario del contrato derivado del presente proceso, me co  
a suscribir y legalizar el contrato y cumplir con la ejecución del contrato.

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:  
DIRECCIÓN:  
TELÉFONO:

CIUDAD:  
CORREO ELECTRÓNICO:

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

## ANEXO2: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO

El proponente deberá especificar a partir de su propuesta, y teniendo en cuenta la información detallada en las siguientes tablas, SI cumple o NO con el requerimiento solicitado por la Caja la solución que se oferte y para el proceso descrito en las generalidades de GENERALIDADES DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN; marcando con una X según corresponda. Así mismo, podrá, si lo ve necesario, ampliar las razones de su respuesta (si cumple o no cumple) en la columna "observaciones del proponente".

De no quedar especificado de la manera anteriormente descrita, se entenderá que el proponente NO cumple con el requerimiento.

### Anexo 2.1 Requerimientos No Funcionales

A continuación, debe aclarar el cumplimiento o no de siguientes requisitos en cuanto a las características de técnicas de la solución que oferta.

Categoría	Requerimiento	Descripción	Cumple		Observaciones del proponente	
			Si	No		
<b>1. Visualización y Facilidad de Uso</b>	Imagen Institucional	Ofrecer una presentación uniforme y acorde con la imagen institucional de Comfenalco Tolima, deberá incluir adaptación de color e imagen corporativa de la Caja.				
	Idioma	Presentar la información en las pantallas y ayudas en línea en idioma español.				
	Ayudas en línea	Presentar ayudas en línea básicas sobre las opciones, formularios y procesos del sistema.				
	Mecanismo de acceso	Permitir el acceso a través de un ambiente WEB, y específicamente estar adaptado a las últimas versiones de Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla FireFox y Safari	La aplicación debe ser visible desde dispositivos móviles, iPad, iPhone y todos aquellos dispositivos que permitan navegación.			
			Permitir el acceso a la solución contratada desde los sistemas operativos Windows, Linux y Mac Os.			
Mensajes de Error	Ofrecer un mecanismo uniforme para la presentación de mensajes de error que incluya por lo menos: Código de error, descripción, mecanismo de solución. Los mensajes deben permitir personalización y la					

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

Categoría	Requerimiento	Descripción	Cumple		Observaciones del proponente
			Si	No	
		recuperación del sistema debe ser adecuada al nivel de este. Ofrecer mensajes de advertencia y de error sobre las transacciones en lenguaje de usuario final, dentro de la interfaz de navegación del sistema.			
		Debe estar orientado al usuario final y tener ayudas en línea. Ofrecer ayudas y tutoriales en línea a los ambientes de usuario final y usuario administrador.			
	Formato de consulta/reportes	Permitir el suministro de parámetros de selección y ordenamiento para cualquier consulta/reporte; a continuación, el sistema permitirá visualizar los resultados por pantalla y/o permitirá imprimir o generar el resultado en formato CSV, Excel y PDF			
	Validaciones	Realizar control de calidad de todos los datos suministrados por los usuarios en formularios de registro y parámetros generales de consultas, reportes y ejecución de procesos			
<b>2.Desempeño</b>	Número de Usuarios	Ofrecer un comportamiento estable y consistente, con los tiempos de respuesta que deberán ser especificados, Presentar propuesta para un número de 68 extensiones de telefonía IP Y de 40 agentes de Omnicanalidad, las cuales se encuentran especificadas <b>anexo 2.2.3</b>  El sistema debe permitir escalabilidad a nivel de crecimiento de número de usuarios o arquitectura.			
	Tiempos de respuesta	Ofrecer tiempos de respuesta para operaciones transaccionales no mayores a 3 segundos. Para consultas no mayores a 5 segundos.			
<b>3.Confiabilidad</b>	Recuperación en caso de fallas	Ofrecer mecanismos adecuados de recuperación de fallas, producidas por problemas en el software o solución propuesta.			
	Manejo de Transacciones Atómicas de la base de datos	Manejar adecuadamente el concepto de transacciones atómicas, de tal manera que operaciones relacionadas se ejecuten de manera completa o se reversen en su totalidad en caso de			

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

Categoría	Requerimiento	Descripción	Cumple		Observaciones del proponente
			Si	No	
		falla en alguna de ellas, garantizando consistencia de la información			
	Control de Concurrencia	Controlar la concurrencia de usuarios ilimitados, asegurando el nivel de bloqueo adecuado, para garantizar consistencia en las operaciones concurrentes, sin afectar disponibilidad ni eficiencia en los tiempos de respuesta del sistema.			
		Se requiere licenciamiento corporativo y sin límite de acceso			
		El software debe permitir que el consumo de recursos del servidor se distribuya sobre la demanda de usuarios que tienen acceso a la aplicación en forma simultánea			
	Copias de respaldo	Ofrecer mecanismos para realizar copias de respaldo o backups periódicos y su correspondiente restauración.			
		El proveedor deberá recomendar estrategias de Backup y contingencias que permita minimizar la pérdida de información ante un siniestro.			
<b>4.Disponibilidad</b>		Ofrecer mecanismos generales de recuperación que garanticen tiempos fuera de servicio de máximo 10 minutos por día. Contar con la implementación de un esquema de alta disponibilidad el cual deberá especificar en la arquitectura de solución.			
<b>5.Conformidad</b>		Garantizar que la funcionalidad del sistema se rija por las políticas y normatividad de Comfenalco Tolima y de las gubernamentales, igualmente garantizar que el sistema se adhiere a los requerimientos impuestos por los entes de vigilancia y regulación. El software debe adaptarse a los requerimientos que impongan las entidades reguladoras y las actualizaciones de éste deben ser acordes con la ley colombiana.			
<b>6.Documentación</b>	Documentación	El proponente debe entregar la siguiente documentación como mínimo:			

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

Categoría	Requerimiento	Descripción	Cumple		Observaciones del proponente
			Si	No	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación de componentes y estándares de desarrollo.</li> <li>- Manual de operación de cada uno de los módulos del sistema.</li> <li>- Manual técnico de instalación del sistema. Se deben entregar los instaladores, junto con el manual y las especificaciones de configuración.</li> <li>- Documento de control de cambios.</li> <li>- Manuales y Documentación de los procesos y procedimientos, esquemas, flujos de proceso, documentación completa de la solución implantada.</li> </ul>			
	Diseño de Base de Datos	Utilizar la técnica de modelaje Entidad/Relación.			
		El proveedor debe entregar con la solución, un plan de contingencia, describiendo claramente los riesgos, los controles necesarios y el proceso de retomo a la situación normal.			
		El sistema debe contar con validación de seguridad adicional, de toda la información almacenada en los repositorios, donde se asegure un desarrollo seguro.			
<b>7.Garantía</b>		<p>El proponente debe ofrecer un período de garantía para el software no inferior a doce (12) meses, a partir de la fecha de suscripción del Acta de liquidación definitiva del contrato; durante el periodo de garantía, las correcciones realizadas al software por errores presentados se consideran incluidos dentro del costo de los servicios profesionales, razón por la cual Comfenalco Tolima no reconocerá durante este período pago alguno por este concepto.</p> <p>El proveedor debe suministrar la última versión liberada del software en producción.</p>			
<b>8.Seguridad y auditoría</b>	Autenticación de usuarios	La solución debe permitir como mínimo la autenticación por medio de LDAP, Open LDAP y directorio Activo.			

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

Categoría	Requerimiento	Descripción	Cumple		Observaciones del proponente
			Si	No	
		<p>La autenticación del sistema se realizará así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los funcionarios: Utilizarán como método de autenticación un sistema de directorio activo (LDAP) donde existirá entre otros, su información de usuario de ingreso (login), palabra clave (password) y correo electrónico.</li> </ul> <p>Proporcionar seguridad de acceso a usuarios y restricciones de operación respecto a ejecución de procesos. Se debe manejar por grupos y perfiles de usuario.</p>			
	Manejo de roles y Perfiles para el control de acceso a las transacciones del sistema	<p>Controlar la seguridad y nivel de acceso al sistema mediante el esquema <b>componente/módulo/funcionalidad/transacción</b>, y también a nivel de la base de datos en cuanto a acceso a la información.</p> <p>El proveedor debe garantizar un esquema de seguridad para la información y realizar las recomendaciones pertinentes para tal fin.</p>			
		<p>Debe manejar una interfaz gráfica para la administración de la seguridad.</p>			
		<p>Debe permitir al administrador definir, administrar y conocer el rol que desempeña cada uno de los usuarios que tienen acceso al sistema.</p>			
		<p>El software debe permitir que los permisos de los usuarios para realizar transacciones y/o consultas desde y hacia la base de datos deban ser asignados y retirados dinámicamente desde el módulo de administración de la aplicación, es decir, no se debe asignar permisos de manipulación de datos directamente en la base de datos.</p>			
	Control de ingreso de usuarios	<p>Debe ser compatible con el estándar de seguridad para el manejo de usuarios y contraseñas.</p>			

<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

Categoría	Requerimiento	Descripción	Cumple		Observaciones del proponente
			Si	No	
		Contar con un módulo de administración propio de cuentas que permita gestionar usuarios y roles (mecanismos de protección y acceso); las restricciones deben poder darse tanto a nivel de cada una de las opciones del menú, como de acceso a la información, de manera que exista restricción en el acceso a opciones del sistema a criterio del administrador.			
		Validar longitud mínima de la contraseña Validar caracteres alfanuméricos para las contraseñas.			
		Permitir el cambio obligatorio de contraseña			
		Permitir bloqueo y desbloqueo de cuentas de usuario.			
		Permitir que cada usuario administre su contraseña que deberá estar encriptado.			
		Se debe permitir la confirmación de clave al cambiarla con doble factor.			
		Permitir el bloqueo de cuentas de usuarios por la no utilización del sistema durante un periodo determinado (parametrizable).			
		Obligar el cambio de contraseña cada número de días (parametrizable).			
		Avisar al usuario que su clave está próxima a vencerse.			
		Bloquear la cuenta de usuario por un número de intentos de acceso fallidos (parametrizable).			
		Permitir la inactivación de cuentas de usuarios por situaciones administrativas (vacaciones, licencias, compensatorios, retiros, y demás novedades de personal.).			
		Debe garantizar que las claves de acceso no puedan ser identificadas por ningún usuario, incluso el administrador (inscripción).			
		Permitir que el administrador pueda reiniciar las claves de acceso de los usuarios.			
		Registrar los accesos exitosos y fallidos al sistema (log del sistema).			

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

Categoría	Requerimiento	Descripción	Cumple		Observaciones del proponente
			Si	No	
		Solo el administrador podrá realizar modificaciones de acceso al sistema.			
	Registros de auditoría	<p>Generar registros de auditoría para toda transacción, sin que dicha auditoría pueda ser deshabilitada por usuario alguno del sistema, aun siendo el administrador de este. El registro de auditoría debe incluir mínimo fecha, hora, minuto, segundo, usuario, transacción, y descripción de la acción realizada a máximo nivel de detalle. Otras transacciones podrán generar o no registros de auditoría dependiendo de la parametrización del sistema.</p> <p>El software debe contar con herramientas (logs) que permitan hacer auditoria de las operaciones realizadas por los usuarios en el sistema.</p>			
<b>9.Control</b>	Consulta de Auditoría	Ofrecer consultas sobre los registros de auditoría generados, por diferentes conceptos (rango de fechas, rango de horas, usuarios, transacciones o combinación de las anteriores).			
		Debe identificar el usuario que ejecuta una operación y dejar un rastro de auditoría sobre las transacciones ejecutadas en el sistema. Se debe incluir como mínimo: usuario, fecha, hora, terminal/estación de trabajo y accesos no autorizados (trazabilidad de las transacciones).			
		Contener opciones de consulta de la información de auditoría. El software debe permitir que los usuarios del sistema que tengan los permisos puedan, fechas, usuario, transacción y demás rastros de auditoría).			
		Restringir el acceso a comandos de administración de la base de datos.			
		El sistema debe permitir el control de diferentes perfiles o roles de usuarios, de acuerdo con las opciones del menú de la aplicación.			



CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

Categoría	Requerimiento	Descripción	Cumple		Observaciones del proponente
			Si	No	
10.Log de Sesiones	Duración máxima de sesión inactiva	Cancelar automáticamente sesiones de usuario inactivas durante un periodo de tiempo parametrizable (valor por defecto = 10 minutos)			
	Rol de Auditor	Permitir crear un perfil de auditor, que tenga la capacidad de consultar las actividades realizadas por cualquier usuario en cualquiera de los módulos del sistema requerido. Manejar los procesos de administración y auditoria sólo para el rol de administrador			
11.Formación Y Capacitación	Plan de formación Funcional y técnica	Se deberá presentar un plan de formación (funcional y técnica) según la fase a implementar y los roles de cada uno de los procesos de negocio. El plan de formación deberá llegar a todos los niveles de Comfenalco Tolima y deberán tener en cuenta a cada uno de los funcionarios que intervengan en los módulos, componentes que conforman los procesos del Sistema implementado. Para el Plan de Formación, se acordarán los horarios y sitios donde se llevarán a cabo entre las dos partes.			
	Alineamiento de los procesos y procedimientos que intervienen en la solución	El proponente como parte de la implementación del sistema, debe establecer en una de las fases del proyecto, la alineación de los procesos y procedimientos que intervienen en la solución propuesta. Como resultados de esta etapa se espera la identificación de mejoras en los procesos, la implementación de buenas prácticas, la diagramación de los procesos que intervienen con los diferentes componentes y módulos del sistema.			
12.Gestión de proyectos	Control de cambios del proyecto	El proponente seleccionado, diseñará y ejecutará, con la participación de Comfenalco Tolima, un plan de control de cambios para el proyecto.			
13.Procesos y procedimientos	Lineamientos y normatividad interna, Normatividad de entes de Control	El Sistema, deberá parametrizarse según las normas de la Comfenalco Tolima, así como los lineamientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.			

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

Categoría	Requerimiento	Descripción	Cumple		Observaciones del proponente
			Si	No	
<b>14.Soporte técnico</b>	Soporte	El Contratista debe ofrecer disponibilidad de soporte 7X24 y presentar propuestas de acompañamiento de soporte técnico en modalidad (7x24) y (8X5) a nivel de casos relacionados con la solución, para ser evaluadas comparativamente. Adicionalmente se debe mencionar el procedimiento contemplado para la atención de soportes y requerimientos.			
	Soporte Acuerdo de nivel de servicio ANS	El proveedor debe garantizar la atención de soporte técnico para diferentes niveles de impacto, esto es: impacto alto, medio y bajo, el tiempo de atención, así como la caracterización del impacto, debe ser especificado en la propuesta.			
	Soporte	Atender los requerimientos de soporte de los módulos implementados y efectuar la asistencia técnica ante la presencia de fallas y asesorar a los funcionarios en el óptimo y adecuado uso del sistema..			
		El sistema debe estar en constante evolución donde se pueda verificar la liberación constante y periódica de versiones, mínimo 1 al año.			
		El proponente deberá atender oportunamente los reportes de asistencia técnica y del soporte funcional del Sistema, que implique la novedad presentada especificada. Durante el año de garantía si costo para COMFENALCO TOLIMA, a partir de allí debe presentar valor que se aplicaría y el incremento por vigencia en el soporte sucesivo mientras la aplicación se encuentre en producción.			
<b>15.Integración</b>		Ofertar soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones normativas y de funcionalidad dentro de los costos del proyecto para el primer año posterior al cumplimiento de la terminación del contrato,			

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

Categoría	Requerimiento	Descripción	Cumple		Observaciones del proponente
			Si	No	
		especificando el incremento que se tendrá para las siguientes vigencias			
	Integraciones con el ERP.	El sistema debe utilizar los medios que sean necesarios para la integración con El ERP de la Caja y definir tantas reglas de negocio sean necesarias para controlar la información de entrada como de salida, realizando las respectivas validaciones que se determinen y el registro.			
		El sistema debe permitir la Integración con los distintos medios de comunicación que tiene la Caja tales como: Pagina Web, Facebook, WhatsApp, IA, Instagram y/o repositorios de información que se defina; a fin de que la información que se le brinde a los usuarios y/o ciudadanos se presente de manera confiable			
		El sistema deberá tener un grado alto de parametrización de las distintas reglas de negocio que se definan por parte de Comfenalco Tolima y los medios de administración de estas.			
		El sistema de Omnicanalidad debe permitir el traslado de las comunicaciones entre agentes de atención.			
		El sistema propuesto debe Integrarse con los componentes del Sistema transaccional, mediante mecanismos oportunos y manteniendo los criterios de recuperación, manejo de transacciones, control de concurrencia y en general de confiabilidad planteados en los requerimientos no funcionales.			
		El sistema debe poder integrarse con la solución actual de la Caja, la cual se encuentra sobre motor de base de datos SQL server y Mongo.			

## Anexo No. 2.2 Características generales, específicas y particulares para la solución Requerida (Requerimientos Funcionales)

### 2.2.1 Requerimientos de Telefonía IP Y Omnicanalidad

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

A continuación, debe aclarar el cumplimiento o no de siguientes requisitos en cuanto a las características funcionales de la solución que oferta.

### 2.2.1.1 Telefonía IP (Se solicita solución en Nube) y Omnicanalidad

No.	Requerimiento para la Infraestructura	Cumple		Observaciones del proponente
		Sí	No	
	<b>TELEFONÍA IP (EN NUBE)</b>			
1	El oferente deberá realizar la migración de telefonía análoga a telefonía IP en la nube. La solución debe incluir el PBX, una línea fija y línea gratuita 018000			
2	El oferente debe garantizar la instalación de un dispositivo con botonera para la atención y la operación del PBX.			
3	Para la solución de telefonía IP, el proveedor debe garantizar la instalación y configuración de 68 dispositivos telefónicos (con puertos de giga) en las diferentes sedes de la Caja, que permitan la comunicación y transferencia de llamadas.			
4	El proveedor debe suministrar una troncal SIP con las diferentes líneas de atención (018000, PBX y una línea fija), que incluya una bolsa de 5.000 minutos mensuales.			
5	El sistema de telefonía IP debe permitir la centralización y transferencia de llamadas a diferentes sedes y áreas de la Caja.			
6	El sistema que se oferte de telefonía IP debe garantizar el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 (protección de datos)			
7	El sistema debe permitir el ingreso de mínimo 30 llamadas simultáneas con capacidad ilimitada de salida de llamadas. Y si éstas no fueran suficientes, debe permitir el manejo de colas de espera.			
8	La solución debe garantizar la generación de métricas de atención integradas con la plataforma de omnicanalidad.			
9	Se debe garantizar que para la solución de telefonía IP exista un portal para la administración y gestión de las líneas que se integren a la plataforma de omnicanalidad			
10	La solución debe proveer el servicio de grabación de llamadas, debe cuantificar para la simultaneidad de atención de llamadas, por lo cual se debe garantizar su almacenamiento (el cual se debe especificar en la oferta).			
11	Se debe cuantificar si es necesario la adquisición de elementos, equipos, conectores o en generar todos los dispositivos de comunicación necesarios para la puesta en marcha de la solución. En caso de estar incluidos dentro de la oferta debe especificarse claramente en el detalle de costos. En caso de no estar incluidos debe especificarse claramente la necesidad.			
12	Se debe incluir dentro de la oferta la configuración de IVR de bienvenida con la creación del árbol.			
13	Los teléfonos deberán ser instalados y configurados en cada una de las sedes y áreas de Comfenalco en el Tolima.			

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

No.	Requerimiento para la Infraestructura	Cumple		Observaciones del proponente
		Si	No	
14	Se deberá especificar en la arquitectura de la solución propuesta.			
15	En caso de que la solución requiera aspectos técnicos a considerar por Comfenalco, los mismos deben ser especificados en la propuesta.			
	<b>OMNICANALIDAD</b>			
1	Se requiere la instalación y configuración de un Bot transaccional y con IA que permita la integración con el ERP de la Caja, a fin de descongestionar filas en la atención.			
2	El proveedor debe garantizar la parametrización y/o creación de flujos específicos para la operación de manera automatizada para los procesos de atención en los servicios y atención al cliente.			
3	La Caja de Compensación requiere la grabación en nube (llamadas entrantes y salientes) de todos los agentes que se parametrizan en la herramienta de omnicanalidad, con un tiempo de retención de 12 meses, por lo cual se debe garantizar su almacenamiento (el cual se debe especificar en la oferta).			
4	La plataforma de omnicanalidad que se oferte debe garantizar un número de 3 supervisores y/o administradores y 40 agentes de servicios, lo cuales podrán ser ampliados de acuerdo con la necesidad de Comfenalco Tolima. Para lo cual se debe especificar la cuantificación de la ampliación de 1 a varios agentes.			
5	La plataforma de omnicanalidad que se oferte debe permitir la descarga individual y masiva de las grabaciones a demanda.			
6	Se deben garantizar los reportes y/o métricas del sistema de omnicanalidad (por rango de fechas, diario, semanal, mensual, anual)			
7	La plataforma de omnicanalidad que se oferte debe contar con la funcionalidad de transferir a otra área o agente con la continuidad de la conversación (llamada, chat, etc.) y sin perder su trazabilidad.			
8	Se debe garantizar que la plataforma cuente con características de administración que permitan identificar si un agente se encuentra ocupado a fin de que en ninguna circunstancia se muestre como una desatención hacia el cliente o ciudadano.			
9	El sistema debe de permitir la parametrización de los horarios laborales por área o sedes de la Caja. De manera que no debe permitir ingresar a usuarios fuera de este horario.			
10	La plataforma ofertada debe tener funcionalidades que permitan, por los diferentes canales de atención, realizar la evaluación y medición de la satisfacción del afiliado y/o ciudadano.			
11	La plataforma que se oferte debe permitir la integración mediante APIS con el ERP de la Caja.			
12	La plataforma de omnicanalidad debe contar con funciones que permitan la personalización de los agentes de acuerdo con su rol y al proceso.			

<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

No.	Requerimiento para la Infraestructura	Cumple		Observaciones del proponente
		Si	No	
13	El servicio de omnicanalidad debe de disponer de un chat online el cual será integrado y/o dispuesto en la página institucional de Comfenalco Tolima.			
14	El servicio de omnicanalidad debe de disponer de un bot online el cual debe estar integrado con IA y debe estar dispuesto en la página institucional de Comfenalco Tolima.			
15	Se requiere que la solución ofrecida por el proveedor centralice los diferentes medios de comunicación que hoy existen en la Caja (whatsapp, chat de página web, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, linked in, X, correo electrónico, llamadas).			
16	Para el envío de campañas a través de WhatsApp, el proveedor deberá garantizar la creación de las plantillas que sean necesarias, a fin de que estas sean autorizadas para su uso por parte de meta. La plataforma de omnicanalidad debe permitir mediante el envío masivo de campañas de WhatsApp, con base en las listas de contacto que se definan.			
17	Se debe estimar por parte del oferente 1.000 sesiones mensuales para el Bot de IA y de conversaciones normales de WhatsApp 5.000 entrantes y 4.000 de salida mensuales, es importante que se tenga en cuenta que las conversaciones que se inicien por parte del cliente y/o ciudadano no deberán tener costo para la Caja, así como también que el cobro para una nueva transacción debe ser transcurrido un tiempo de 24 horas, mientras que se le dé continuidad a la misma.			
18	El sistema que se oferte debe garantizar el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 (protección de datos)			
19	Se requiere que el proveedor garantice y entregue por lo menos cinco (5) cuentas de correo electrónico, las cuales deben ser integradas con la plataforma de omnicanalidad, permitiendo la definición de reglas de negocio a fin de que se direccionen al servicio o agente que se requiera.			
20	Se requiere que el proveedor oferte el desarrollo y la integración de un formulario web, que debe estar dispuesto en la plataforma de omnicanalidad, a fin de captar información de los afiliados o ciudadanos y que sirva a Comfenalco Tolima, para la toma de decisiones.			
21	Se debe cuantificar si es necesario la adquisición de licencias, equipos, conectores o en generar todos los dispositivos de comunicación necesarios para la puesta en marcha de la solución. En caso de estar incluidos dentro de la oferta debe especificarse claramente en el detalle de costos. En caso de estar incluidos dentro de la oferta debe especificarse claramente en el detalle de costos.			
22	En caso de que la solución requiera aspectos técnicos a considerar por Comfenalco, los mismos deben ser especificados en la propuesta.			

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

**Anexo No. 2.2.2 Características Técnicas generales y particulares para la Infraestructura**

No.	Requerimiento para la Infraestructura	Cumple		Observaciones del proponente
		Sí	No	
	<b>CARACTERISTICAS GENERALES</b>			
1	La solución que se oferte debe permitir que los servidores permitan el acceso de operador para Comfenalco y sus contratistas para la solución. Tomando en cuenta que las aplicaciones al 100% en operación corresponde a una solución de software integrada provista por un tercero, los aspectos de integración deberán trabajarse en Conjunto entre el oferente y la empresa proveedor del software.			
2	El proponente deberá incluir los catálogos o manuales para soportar técnicamente cada una de las respuestas.			
3	Suministrar una solución, compuesta por recursos de cómputo, almacenamiento, gestión centralizada, software de ofertada de forma integrada homologada y preinstalada de fábrica.			
4	El proponente deberá hacer entrega de la infraestructura para el correcto funcionamiento de la solución ofertada. Esta deberá ser instalada y configurada correctamente por parte del Fabricante o el proponente con ingenieros debidamente certificados. Así mismo debe incluir los servicios de migración con cronograma de actividades, en caso de que la plataforma sea IASS o One Premise. En caso de que la plataforma sea en la modalidad de software como servicio, debe especificarse el incremento anual en el costo de la solución y el lugar donde se encuentra instalada la solución Cloud.			
5	El software ofertado deberá estar calificado como líder en el cuadrante mágico de Gartner más reciente.			
6	En caso de que la oferta sea SAAS o IAAS, el oferente deberá especificar la manera como se exporta la data a lugares de almacenamiento distintos.			
	<b>CARACTERISTICAS DEL HARDWARE DE OFERTADA</b>			
1	El Datacenter debe contar con certificación TIER IV. En caso de ofertar una solución 100% iCloud, en servicios SAAS, deberá especificar los ítems descritos y como se realizará la administración de la misma.			
2	El servidor que contiene el directorio Activo, controlador de dominio, DNS y políticas de grupo deberá operar en la solución que se provea por parte del proponente y los costos de instalación, recursos, configuración y mantenimiento deberán incluirse en la propuesta, sin embargo; la administración de este estará a cargo de Comfenalco Tolima.			
3	Se debe garantizar para las aplicaciones conectividad, integridad y funcionalidad al 100%			

<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

**Anexo No 2.2.3, Inventario sobre los requerimientos para Integración de la Plataforma de Telefonía IP /Omnicanalidad**

A continuación, se aclaran la cantidad de extensiones de telefonía IP, que se requieren por área de la Caja, así como también la cantidad de agentes para la solución de omnicanalidad.

Área	Extensiones IP	Agentes de Omnicanalidad
Departamento MPC	1	8
Departamento Programas Especiales	3	
Departamento Recreación, Deportes y Turismo		8
Departamento Subsidio Vivienda		1
Dirección Administrativa	1	
División de Crecimiento y Bienestar	2	
División Desarrollo Estratégico e Innovación	2	
Administración de Documentos	1	
Colegio Honda	1	
Colegio Ibagué	9	1
Departamento Centro recreacional urbano	2	
Departamento Crédito Social		2
Departamento de Aportes y Subsidio	3	2
Departamento de Compras	5	
Departamento de Tesorería	4	
Departamento Mercadeo Corporativo	2	6
División Financiera	3	
División Jurídica	1	
División Reaposuca	4	
División Vivienda	1	
Oficina Atención al Afiliado		5
Oficina de Imagen, Protocolo y Comunicaciones	1	
Portería	2	
Secretaría General y de Apoyo a la Gestión	1	
UIS Honda		1
Unidad de Auditoría Interna	2	
Unidad de Gestión Humana	4	
Unidad de T.I.	8	
Instituto Técnico		3
Centro Recreacional Gran Chaparral		1
Centro Vacacional Tomogó Prado		1
Parque Caiké		1



<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

Unidad Especializada de parques EVALB	1	
Unidad Especializada en Contabilidad	4	
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>40</b>

### Anexo No 3. Requisitos y Documentos.

No.	REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL OFERENTE	SI	NO	DOCUMENTOS A ANEXAR	SI	NO
1	Ser persona Jurídica, cuya actividad económica esté relacionada con el suministro e instalación del servicio requerido. El objeto social de las personas jurídicas debe permitir la realización del objeto a contratar y la duración de la persona jurídica, no debe ser inferior a la duración del contrato y un (1) año más.	X		Si el proponente es una persona jurídica, deberá comprobar su existencia y representación legal, mediante certificado expedido por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario y fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal, y RUT, deberá acreditar que el representante legal se encuentra facultado para presentar propuesta y para suscribir el contrato, para lo cual deberá presentar el documento (conforme Código de Comercio) donde conste tal autorización.	X	
2	No encontrarse incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad de que tratan los Estatutos de la Caja, el Decreto ley 2463 de 1981 y la Ley 789 de 2002 y demás normas legales pertinentes, diligenciando el formulario que será entregado en el Departamento de Compras de la Caja o se puede descargar directamente de la página Web de la Corporación a través del enlace: <a href="http://www.comfenalco.com.co">www.comfenalco.com.co</a>	X		El proponente deberá diligenciar el formulario de Inhabilidades e Incompatibilidades establecido por la Caja, el cual podrá encontrar publicado en la página Web <a href="http://www.comfenalco.com.co">www.comfenalco.com.co</a> link contratación. En caso de presentar alguna inhabilidad e incompatibilidad de que tratan los estatutos de la Caja, el Decreto Ley 2463 de 1981, la Ley 789 de 2002 y demás normas legales pertinentes, deberá manifestarlo de manera expresa y por escrito.	X	
3	Encontrarse registrado como PROVEEDOR de COMFENALCO TOLIMA o efectuar el proceso en línea el cual encontrará publicado en la página Web <a href="http://www.comfenalco.com.co">www.comfenalco.com.co</a> , antes de la presentación de la propuesta.	X		Comfenalco verifica en su base de datos si el proponente se encuentra o no registrado		X
4	Presentar la propuesta directamente o por medio de su agente comercial, mandatario o persona debidamente facultada para el efecto de acuerdo con la Ley, sin que se entienda con ello que se deba presentar de manera personal ante la Corporación la propuesta por parte del Representante legal del oferente.	X		Carta de presentación de la propuesta. El proponente deberá diligenciar el modelo adjunto (ANEXO 1) de las presentes condiciones generales de contratación, el cual debe ser firmado por el Representante Legal, si se trata de persona Jurídica, mencionando de forma expresa que se acepta en todos	X	

<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

				sus términos, Propuesta económica especificando el IVA y forma de pago		
5	En el caso de personas jurídicas, deberán acreditar que la duración de la sociedad será igual al plazo ofrecido para la ejecución del servicio y cinco años más. En el caso de Consorcio o Unión Temporal su duración no podrá ser inferior al término de la duración de la ejecución del objeto a contratar y cinco años más.	X		Comfenalco Tolima verificara en el certificado de existencia y representación legal que cumpla con este requisito		X
6	No presentar incumplimiento declarado por los supervisores o se hayan hecho efectivas pólizas o garantías en los contratos ejecutados con la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO TOLIMA, durante los últimos cinco (5) años.	X		Comfenalco Tolima verificara esta información internamente		X
7	No encontrarse en mora con COMFENALCO TOLIMA, por concepto de pago de aportes o haya sido expulsado de la Corporación por alguna de las causales contempladas en el manual de suspensión y expulsión de Empresas	X		No se exige documento alguno, la Caja verifica internamente este requisito	X	
8	Verificación de antecedentes penales, disciplinarios y fiscales	x		Anexar certificado de antecedentes fiscales y de la Procuraduría, tanto del proponente como de su Representante Legal.		
9	Cumplimiento de Habes Data		x	Anexar declaración firmada por el proponente en la que indique que dará cumplimiento a la Ley de habeas data, en cuanto al manejo de la información de la Corporación que le será suministrada para el cumplimiento del objeto contractual.	X	
10	Elaborar oferta de acuerdo a lo establecido por la Caja	X		Presentar oferta incluyendo dentro de ellas toda la información exigida de conformidad con lo solicitado en los Términos de Referencia, indicar forma de pago, valores agregados, beneficios por pronto pago, tiempo de duración de las actividades y especificar en la propuesta económica el IVA si hay lugar a ello.	X	
11	Pago de Aportes de Seguridad Social Y Parafiscalidad	X		Certificación expedida por el Revisor Fiscal en caso de que lo hubiere o por el Representante Legal, donde conste que se encuentra al día en los pagos al Sistema de Seguridad Social en salud, Pensiones, ARL de todos los trabajadores y en el pago de los Aportes Parafiscales (CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR), en caso de ser Persona Jurídica, y si es Persona	X	

<b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"</b>	
<b>FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION</b>	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPs PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNISCANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

			Natural la certificación de que cumple con los pagos de Seguridad Social Integral y Aportes Parafiscales.		
12	Requerimientos mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo	X	Diligenciar la lista de verificación de requerimientos en SST para Contratistas y Proveedores que se encuentran en la página <a href="http://www.comfenalco.com.co">www.comfenalco.com.co</a>		X
13	Garantías de la propuesta		Original de la póliza de seriedad de la oferta y recibo de pago de la misma original o certificación expedida por la Compañía de Seguros.	X	
14	Información Financiera	X	Fotocopia de la tarjeta profesional y antecedentes disciplinarios expedida por la Junta Central de Contadores, del Contador que firma los Estados Financieros y del Revisor Fiscal cuando fuere el caso	X	
			Balance general y estado de resultados, con corte a diciembre 31 de 2023, comparativos con el mismo período del año inmediatamente anterior, firmado por el Representante Legal, el Contador Público y Revisor Fiscal cuando fuere el caso. Cuando es persona natural firmado por el Oferente y Contador Público	X	
15	Cumplimiento de Normas Legales	X	N/A		X
16	Capacidad Instalada		X	N/A	X
17	Anexar lo requerido de acuerdo al ÍTEM 4 GENERALIDADES PARA TÉRMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACIÓN.	X	Para corroborar estos requisitos el proponente deberá aportar contratos o certificaciones expedidas por el contratante en la que se reflejen como mínimo los siguientes requisitos.	X	
			Nombre de la empresa contratante, Dirección, Teléfono	X	
			Nombre del Contratista	X	
			Fecha de expedición de la certificación (día, mes y año).	X	
			Objeto del contrato	X	
			Valor del contrato	X	

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA "COMFENALCO"	
FORMATO: GENERALIDADES PARA TERMINOS DE REFERENCIA CON CONTRATACION	
N.º	
TIPO DE LICITACION:	CONVOCATORIA
<b>RFPS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA IP Y OMNICANALIDAD PARA COMFENALCO TOLIMA</b>	

		Fecha de suscripción, inicio (día, mes y año) y fecha de terminación (día, mes y año).	X	
		La certificación debe ser suscrita por el supervisor del contrato o el funcionario o persona competente. (nombre y firma de quien expide la certificación)	X	
		La certificación debe acreditar el cumplimiento y la satisfacción (garantía, tiempo de entrega, calidad) por parte del supervisor del contrato del bien o servicio contratado.	X	
		Datos suficientes y claros de números telefónicos, correos electrónicos para confirmar la información consignada en el (los) documento (s) presentado (s).	X	

**DIANA LUCIA REYES GUTIERREZ**  
Directora Administrativa