

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”*

El presente informe preliminar contiene el análisis realizado por el Comité Evaluador respecto de la verificación de los requisitos habilitantes y de evaluación de las propuestas presentadas dentro del proceso de selección de la referencia.

Además se anexa al presente documento la desagregación de la verificación de requisitos habilitantes y de la evaluación, de acuerdo con lo señalado en el pliego de condiciones del proceso en mención.

### A) SOLICITUD DE ACLARACIONES A LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2.2.7 durante el periodo de evaluación, el ICFES podrá solicitar los documentos, certificados y/o aclaraciones que considere convenientes con el fin de subsanar aquellos requisitos relativos al proponente, que, luego de la verificación correspondiente considerare necesarios.

Con ocasión de lo anterior, no se podrá variar la identidad del proponente. Serán subsanables, antes de la decisión de celebrar el contrato con un proponente determinado, los aspectos de forma de la propuesta (tales como autenticaciones, apostille, idioma, errores de la garantía de seriedad o fallas en la misma respecto de lo exigido, entre otros) o la omisión en ella de la acreditación de condiciones preexistentes al momento de presentación de la propuesta y que por lo tanto pueden ser objeto de verificación (tales como certificaciones, calidades del personal ofrecido, entre otras), y en general todos aquellos aspectos que permitan realizar la comparación objetiva de las propuestas recibidas, sin que se afecte la asignación de puntaje conforme a las condiciones de la contratación o el pliego de condiciones, según el caso.

## SOLICITUDES DE ORDEN JURÍDICO

### 1. A LA PROPUESTA DE CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A.

- a. Allegar actualizada la certificación sobre los pagos de los aportes a los sistemas de seguridad social integral salud, riesgos profesionales, pensiones y los parafiscales sena, icbf y cajas de compensación familiar, en razón a que la presentada a folio 36 es del 9 de marzo de 2010 y el parágrafo 3 del artículo 50 de la ley 789 de 2002 expone: “Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato. En el evento en que

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

*la sociedad no tenga mas de seis (6) meses de constituida, deberá acreditar los pagos a partir de la fecha de su constitución. Para la presentación de ofertas por parte de personas jurídicas será indispensable acreditar el requisito señalado anteriormente. El funcionario que no deje constancia de la verificación del cumplimiento de este requisito incurrirá en causal de mala conducta.” (Subraya fuera de texto)*

- **Respuesta del ICFES**

El proponente a través de correo electrónico allegó la certificación con fecha del 5 de noviembre de 2010, se acepta la aclaración se subsana el requisito.

- b. Allegar el certificado de registro de inscripción el Sistema de Información para la Contratación Estatal vigente a la fecha de cierre del presente proceso de selección, toda vez que de acuerdo a la circular 002 del 28 de octubre de 2010 la Contraloría General de la República se excepciona temporalmente es el registro de precios para esta clase de procesos, por no ser servicios codificados hasta el nivel de ítems en el CUBS. Por lo expuesto, la obligación solo persiste en la inscripción del proveedor en el SICE y no de allegar el registro de precios. Lo anterior fue manifestado en respuesta a la observación presentada por AFFILIATED COMPUTER SERVICES, INC, publicada en la página web del ICFES el 10 de noviembre de 2010, tal como el proponente lo expone a folio 013

- **Respuesta del ICFES**

El proponente a través de correo electrónico el certificado de registro de inscripción el Sistema de Información para la Contratación Estatal vigente a la fecha de cierre, se acepta la aclaración se subsana el requisito.

## 2. A LA PROPUESTA DE MILLENIUM PHONE CENTER S.A.

- a. En la carta de presentación visible a folios 5 y 6 en el literal c); el representante legal no manifiesta tener conocimiento de la Adenda 2 del 12 de noviembre de 2010, razón por lo cual se solicita allegar la manifestación de conocer el contenido de la misma.

- **Respuesta del ICFES**

El proponente mediante oficio radicado bajo el numero 072773 del 22 de noviembre de 2010, allego la manifestación, se acepta la aclaración, se subsana el requisito.

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”*

- b. Allegar el certificado de **registro de inscripción el Sistema de Información para la Contratación Estatal vigente a la fecha de cierre del presente proceso de selección**, toda vez que a folio 217 solo se encuentra visible es el certificado de registro de precio temporal, registro que de acuerdo a la circular 002 del 28 de octubre de 2010 la Contraloría General de la República se excepciona temporalmente para esta clase de procesos, por no ser servicios codificados hasta el nivel de ítems en el CUBS. Por lo expuesto, la obligación solo persiste en la inscripción del proveedor en el SICE y no de allegar el registro de precios. Lo anterior fue manifestado en respuesta a la observación presentada por **AFFILIATED COMPUTER SERVICES, INC**, publicada en la página web del ICFES el 10 de noviembre de 2010.

- **Respuesta del ICFES**

El proponente mediante oficio radicado bajo el numero 072773 del 22 de noviembre de 2010, allego el certificado de registro de inscripción el Sistema de Información para la Contratación Estatal vigente a la fecha de cierre, se acepta la aclaración, se subsana el requisito.

## SOLICITUDES DE ORDEN FINANCIERO

### 1. A LA PROPUESTA DE MILLENIUM PHONE CENTER S.A.

- a. De acuerdo con lo solicitado en el numeral 3.2 del Pliego de Condiciones y la Adenda No 1, el proponente MILLENIUM PHONE CENTER S.A debe remitir los Estados Financieros: Balance General y Estado de Resultados del año 2009 comparados con el 2008. Estos documentos se requieren toda vez que esta firma envió los del año 2008 comparados con 2007, según se evidencia en los folios 000033 y 000034.

- **Respuesta del ICFES**

El proponente mediante oficio radicado bajo el numero 072773 del 22 de noviembre de 2010, allego los estados financieros 2009 comparados con el 2008, se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”*

## SOLICITUDES DE ORDEN TÉCNICO

### 1. A LA PROPUESTA DE MILLENIUM PHONE CENTER S.A.

- a. 3.3.1. OFERTA TÉCNICA El oferente debe allegar con su propuesta, LA OFERTA TECNICA, en la cual deberá **referirse y sujetarse a todas y cada uno de las especificaciones y condiciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO**, para lo cual debe consignar en la oferta, su compromiso de cumplir con todas las exigencias detalladas en el presente pliego de condiciones, y debe estar debidamente firmada por el Oferente si es persona natural o por el Representante Legal si es persona jurídica, consorcio o unión temporal o su apoderado debidamente facultado. **En caso de NO estar suscrita será objeto de subsanación en los términos establecidos en este pliego, so pena de RECHAZO de la oferta. SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que la oferta técnica que presenta MILLENIUM PHONE CENTER es general y no se hace referencia explícita a cada una de las especificaciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO, como lo indica el pliego en su numeral 3.3.1, sírvase hacer las referencias correspondientes que evidencien que el oferente leyó y entendió y, en los puntos que lo ameriten, aceptó lo señalado en cada uno de los numerales del Anexo Técnico

- **Respuesta del ICFES**

MILLENIUM PHONE CENTER, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES, una carta en la que indica que Millenium cumple todas las exigencias detalladas, especificaciones, condiciones mínimas y técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO, se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

- b. 3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF: El proponente debe adjuntar en su propuesta las hojas de vida con sus soportes del personal que hará parte del Staff, relacionado en el numeral 9.2 del anexo técnico, (toda la experiencia debe ser acreditada con las certificaciones); además deberá diligenciar el **ANEXO 4 “FORMATO HOJA DE VIDA DEL STAFF”**, el cual deberá diligenciar y ser firmado por el proponente. El ICFES procederá a evaluar los documentos anexados de cada uno de los profesionales, y una vez éstos hayan sido aceptados no podrán ser cambiados durante la ejecución del contrato, a menos que exista una justa causa, la cual deberá ser debidamente sustentada para su evaluación y posterior autorización. En este caso, el personal deberá reemplazarse por uno de igual o mejor categoría que el exigido en el Pliego de Condiciones. **Con el fin de asegurar que se tiene la aquiescencia o consentimiento del personal ofrecido, el oferente deberá presentar una carta de intención debidamente firmada por el**

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

**profesional propuesto. PRIMERA CERTIFICACIÓN STAFF** El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere una persona con título de pregrado Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social. Se aceptarán las hojas de vida que tengan el título de pregrado en disciplinas diferentes a las señaladas únicamente si la persona tiene título de postgrado en Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social, con mínimo cinco años en el nivel directivo de empresas de contact center. **MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en el folio 161 la hoja de vida del candidato a Gerente de Cuenta: MYRIAM SHIRLEY ROJAS MENDEZ, Ingeniera Industrial de la Fundación Universitaria Los Libertadores, especialista en gerencia del servicio. En el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de tres años y nueve meses. En el folio 170 Millenium Phone Center certifica 3 años y 9 meses de experiencia laboral. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que el anexo técnico, especifica que se requiere una persona con mínimo cinco años de experiencia nivel directivo de empresas de contact center y la candidata que se presenta sólo certifica 3 años y 9 meses de experiencia laboral, sírvase aclarar y certificar si la candidata tiene experiencia adicional para cumplir el tiempo mínimo requerido en el pliego.

- **Respuesta del ICFES**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES, una certificación de experiencia adicional de MYRIAM SHIRLEY ROJAS MENDEZ, expedida por la Cooperativa de Trabajo Asociado MPC, en la cual se indica que trabajó como Gerente de Operaciones desde el 01 de octubre de 2002 hasta el 31 de enero de 2007, se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

**SEGUNDA SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que al llamar para confirmar la certificación responden de la empresa **MILLENIUM PHONE CENTER**, y que la certificación expedida por Cooperativa de Trabajo Asociado MPC está firmada por la misma persona que firmó la certificación de 3 años y nueve meses de experiencia, agradecemos enviar una copia actualizada del certificado de existencia y representación de la Cooperativa de Trabajo Asociado MPC.

- **Respuesta del ICFES**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el 23 de noviembre de 2010 ante el ICFES, certificado de constitución, existencia y representación legal de la Cooperativa de Trabajo Asociado MPC, expedido por la Superintendencia de economía Solidaria, en el cual se verifica que el representante legal que figura inscrito es el mismo que firmo la certificación, se acepta la aclaración y se subsana el requisito.



## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

- c. **SEGUNDA CERTIFICACIÓN STAFF** El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en Administración de empresas, Ingeniería Industrial o Comunicación Social, con mínimo cinco años de experiencia profesional, de ellos, mínimo un año y medio en contact center. En la Adenda 2 se modificó el requisito académico para permitir un profesional en cualquiera de las siguientes áreas del conocimiento: ciencias administrativas, ingenierías o ciencias sociales. **MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en el folio 172 la hoja de vida de la candidata a jefe de operaciones: PAULA LAVERDE, Administradora de Empresas de la Universidad Externado de Colombia. En el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de tres años y once meses. En los folios 178 y 179 aparecen las certificaciones de 3 años y 11 meses de experiencia laboral. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que el anexo técnico, especifica que se requiere una persona con mínimo cinco años de experiencia, de los cuales mínimo un año y medio debe ser en contact center y la candidata que se presenta sólo certifica 3 años y 11 meses de experiencia laboral, sírvase aclarar y certificar si la candidata tiene experiencia adicional para cumplir el tiempo mínimo requerido en el pliego.

- **Respuesta del ICFES**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES, una certificación de experiencia adicional de PAULA LAVERDE, expedida por la Asociación de Ovejeros Especializados, en la cual se indica que trabaja como Gerente de Operaciones desde septiembre de 2007. Dicha certificación unida a las certificaciones de los folios 178 y 180 comprueban que la candidata a Jefe de Operaciones cuenta con la experiencia exigida en los pliegos, se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

- d. 3.3.3. **REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS:** El proponente debe diligenciar y firmar los formatos contenidos en los anexos 5 “**Requisitos de Infraestructura**” y 6 “**Formato Requisitos de Tecnología**”, dando constancia del cumplimiento de los requisitos exigidos en el anexo técnico en los numerales 10 y 11. A los formatos deberá adjuntar toda la documentación que soporte lo allí manifestado. **MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 196 a 202 su aceptación y descripción de requerimientos tecnológicos pero no incluye la plataforma de conocimiento que aparece en el formato **Formato 6 Requisitos de Tecnología**. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Por favor aclarar si el oferente cuenta con una plataforma de conocimiento que permita el registro de novedades temáticas, la autoevaluación, el almacenamiento y la consulta de contenidos.

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

- **Respuesta del ICFES**

MILLENIUM PHONE CENTER, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración indicando que cuenta con una plataforma de conocimiento que cumple con los requerimientos de tecnología, se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

- e. 3.3.4. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA: El **PROPONENTE** deberá allegar con su **OFERTA tres (3) certificaciones** de contratos celebrado entre el 1 de enero de 2006 al 30 de septiembre de 2010, cuyo objeto sea la prestación del servicio multicanal para campañas de servicio al cliente. La suma del valor de las tres (3) certificaciones debe ser por un valor igual o superior al presupuesto oficial establecido en el presente pliego. Se permitirá máximo que el proponente allegue una certificación de un contrato en ejecución, siempre y cuando se haya ejecutado en un porcentaje superior al 50% al último día del mes anterior a la fecha de cierre. El ICFES sólo tendrá en cuenta para la evaluación de la experiencia, un contrato por certificación, así como las tres primeras certificaciones que aparezcan foliadas, en orden ascendente. El proponente DEBE diligenciar completamente tres (3) formatos, contenidos en el **anexo 7 “Formato Certificaciones de Experiencia”** con base en la información de las certificaciones que adjunta. Cada formato debe tener anexa la certificación expedida por el cliente. El ICFES se reserva el derecho de verificar la información del contenido de las certificaciones. No se tendrán en cuenta documentos como simples copias de contratos o actas. No se tendrán en cuenta para la verificación las certificaciones que califiquen el cumplimiento como regular, malo o expresiones similares, o cuyo objeto sea diferente al solicitado, o que no reúnan la totalidad de los requisitos exigidos en el presente pliego de condiciones. **PRIMERA CERTIFICACIÓN: MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 204 y 205 certificación del contrato 01-04 suscrito con LA PREVISORA S.A., ejecutado entre 15 de marzo de 2004 y el 31 de enero de 2008, por valor de \$1.651.448.600. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 32.505 y el número de PQR’S atendidas diariamente por otros canales fue de 225. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que el pliego de condiciones establece que las certificaciones deben ser de contratos celebrados entre el 1 de enero de 2006 al 30 de septiembre de 2010, por favor, sírvase aclarar qué valor del contrato en mención se ejecutó entre el rango de fechas señaladas en el pliego.

- **Respuesta del ICFES**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración indicando que el contrato 01-04 suscrito con LA PREVISORA S.A, se ejecutó entre el 15 de marzo de 2004 y el 31 de enero del 2008 y que el valor ejecutado entre el 1 de enero

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

de 2006 y el 31 de enero del 2008 fue de \$930.001.365, se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

- f. SEGUNDA CERTIFICACIÓN: **MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 206 y 207 certificación del contrato 197 DE 2008 suscrito con el FONDO NACIONAL DE AHORRO, ejecutado entre 17 de septiembre de 2008 y el 31 de marzo de 2010, por valor de \$5.560.000.000. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 402.000. En ninguno de los dos folios se especifica cuál fue el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que el pliego de condiciones establece que las certificaciones deben ser de contratos cuyo objeto sea la prestación del servicio multicanal para campañas de servicio al cliente, y que en el documento OBSERVACIONES 1, publicado el 10 de noviembre de 2010, el ICFES aclaró que el oferente debía tener experiencia en atención de quejas y reclamos a través de distintos canales: presencial, atención telefónica, atención web y atención de comunicaciones escritas y que no se aceptarían contratos para ventas o cobranza, o contratos con un solo canal, por favor, sírvase aclarar si dentro del contrato con el FONDO NACIONAL DE AHORRO se contemplaba la atención de PQR's a través de canales adicionales al teléfono, de ser así, por favor diligenciar el campo correspondiente en el formato del ANEXO 7.

- **Respuesta del ICFES**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración adjuntando copia del contrato con el FONDO NACIONAL DE AHORRO, en el cual se contempla, en la página dos que el objeto del contrato era la atención multicanal y estaba enfocado al servicio, se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

- g. TERCERA CERTIFICACIÓN: **MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 204 y 205 certificación del contrato 01-04 suscrito con LA PREVISORA S.A., ejecutado entre 06 de febrero de 2008 y el 31 de diciembre de 2010, por valor de \$1.778.000.600. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 385.140 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 574. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que el pliego de condiciones establece que se permitirá máximo que el proponente allegue una certificación de un contrato en ejecución, siempre y cuando se haya ejecutado en un porcentaje superior al 50% al último día del mes anterior a la fecha de cierre, y que el formato del ANEXO 7, en el campo de valor del contrato pide especificar, para el caso de los contratos en ejecución el valor ejecutado hasta el 30 de septiembre de 2010, sírvase aclarar cuál es el valor total del contrato y cuál es el valor ejecutado hasta el 30 de octubre de 2010.



## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

- **Respuesta del ICFES**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración especificando que el valor total del contrato 01-04 suscrito con LA PREVISORA S.A. es de \$2.728.026.048 y que el valor ejecutado a octubre de 2010 es de \$2145.416.691, es decir, el 78%, se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

### **ACLARACIONES SOLICITADAS A MILLENIUM PHONE CENTER:**

- h. **3.3.6.2 El proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado**, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas. **MILLENIUM PHONE CENTER** no presenta en su oferta el **proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado**, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Por favor allegar el proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas

- **Respuesta del ICFES**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el 24 de noviembre de 2010, ante el ICFES el proceso de atención de quejas y reclamos del cliente, se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

- i. **4.3.1.1 Caso de Éxito en prácticas que agreguen valor** El proponente debe adjuntar a su propuesta la documentación de un caso exitoso en la implementación del Programa de Solución al Primer Contacto o una buena práctica que haya agregado valor a la operación del cliente a través del Contact Center, entre el 2008 y 2010, con los datos de contacto del cliente para confirmación del caso exitoso, el caso debe especificar las métricas antes de la implementación y las métricas posteriores, para ello se debe diligenciar el **ANEXO 8 “FORMATO CASO DE ÉXITO”** **MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en el folio 219 el caso de éxito del Fondo Nacional de Ahorro, en el que describe el problema de la congestión en las instalaciones del cliente, la demora en el servicio y la insatisfacción de los usuarios, también presenta el programa implementado para la asignación de citas. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** **MILLENIUM PHONE CENTER**, en el folio 219, los campos del formato en que deben poner los indicadores que evidencian la mejora alcanzada después de la implementación del aplicativo para la asignación de citas, no incluyen métricas del índice de satisfacción del cliente antes de la implementación y el índice de satisfacción después de la implementación. Tampoco incluyen la métrica del nivel de servicio en las instalaciones del cliente antes de la implementación y la métrica del nivel

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”*

de servicio en las instalaciones del cliente después la implementación. Tampoco especifican ninguna métrica que evidencie el ahorro en costos de la operación. Por favor aclarar los indicadores (conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad) y las métricas (criterios de medición) para: satisfacción del cliente, niveles de servicio y costo (ahorro), antes y después de la implementación.

- **Respuesta del ICFES**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración especificando que para el programa de agendamiento de citas no se definieron métricas. Dado que el pliego de condiciones establece que los casos que no incluyan métricas para la comparación del antes y el después no recibirán puntos, el caso presentado por MILLENIUM no recibe puntaje.

- j. **4.3.1.2 Satisfacción del cliente** El proponente debe adjuntar a la propuesta el informe de la encuesta de satisfacción de sus clientes realizada entre 2009 y 2010, en el que se evidencie la ficha técnica, las variables medidas y el resultado general. El índice de satisfacción debe presentarse bajo el formato del **ANEXO 9 “NIVEL DE SATISFACCIÓN”**. El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada. **MILLENIUM PHONE CENTER**, en el folio 221 presenta la ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente interno. En la casilla de resultados remite a los anexos presentan una encuesta de 2009 y una encuesta de 2010, sin embargo la ficha técnica sólo habla de la encuesta de 2010. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Por favor diligenciar en el campo de resultados del formato ANEXO 9 “NIVEL DE SATISFACCIÓN”, el porcentaje de satisfacción de la encuesta con la que desea participar.

- **Respuesta del ICFES**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración indicando que en el folio 221, anexo No. 9, literal C, la encuesta del año 2009, sería la que el ICFES debería tener en cuenta para efectos de la evaluación. Con base en el porcentaje de satisfacción de cada uno de los folios en los que se presenta la encuesta de satisfacción 2009 (Folios 224 al 229), el porcentaje de satisfacción del cliente de MILLENIUM en 2009 fue de 63.78%, razón por la cual no se le otorga puntaje, de acuerdo al cuadro contenido en el numeral 4.3.1.2

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

- k. **4.3.1.3 Clima Organizacional** El PROPONENTE que adjunte los resultados del estudio de clima organizacional realizado en los últimos dos (2) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria, en que se evidencien las variables medidas y los resultados en el segmento específico de agentes de campaña, se le asignará **50 PUNTOS**. Los resultados del estudio de Clima Organizacional deben presentarse en el Formato establecido en el **ANEXO 10 “CLIMA ORGANIZACIONAL”**. El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada. **MILLENIUM PHONE CENTER, MILLENIUM PHONE CENTER**, en el folio 245 presenta la ficha técnica del estudio de clima organizacional realizado entre el 24 de septiembre de 2010 y el 29 de septiembre de 2010. En el campo para consignar los resultados del estudio no especifica técnicamente el porcentaje de satisfacción del cliente interno. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Por favor especificar en el formato **ANEXO 10 “CLIMA ORGANIZACIONAL”** técnicamente los resultados del estudio de clima organizacional y anexar el estudio para verificación.

- **Respuesta del ICFES**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración anexando el estudio de clima organizacional con detalles técnicos de la medición. se acepta la aclaración.

## 2. ACLARACIONES SOLICITADAS A CONTACT CENTER AMÉRICAS

- a. **3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF** El proponente debe adjuntar en su propuesta las hojas de vida con sus soportes del personal que hará parte del Staff, relacionado en el numeral 9.2 del anexo técnico (toda la experiencia debe ser acreditada con las certificaciones); además deberá diligenciar el **ANEXO 4 “FORMATO HOJA DE VIDA DEL STAFF”**, el cual deberá diligenciar y ser firmado por el proponente. El ICFES procederá a evaluar los documentos anexados de cada uno de los profesionales, y una vez éstos hayan sido aceptados no podrán ser cambiados durante la ejecución del contrato, a menos que exista una justa causa, la cual deberá ser debidamente sustentada para su evaluación y posterior autorización. En este caso, el personal deberá reemplazarse por uno de igual o mejor categoría que el exigido en el Pliego de Condiciones. ***Con el fin de asegurar que se tiene la aquiescencia o consentimiento del personal ofrecido, el oferente deberá presentar una carta de intención debidamente firmada por el profesional propuesto.*** **PRIMERA CERTIFICACIÓN STAFF** El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere una persona con título de pregrado Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social. Se aceptarán las hojas de vida que tengan el título de pregrado en disciplinas diferentes a las señaladas únicamente si la persona tiene

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

título de postgrado en Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social, con mínimo cinco años en el nivel directivo de empresas de contact center. **CONTACT CENTER AMÉRICAS** presenta en el folio 094 la hoja de vida del candidato a Gerente de Cuenta: WILFFIN VALDÉS GUZMÁN, Administrador de Empresas del Politécnico Grancolombiano. En el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de nueve meses en el Contact Center Américas y tres punto cinco años en Sitel de Colombia. En el folio 096 y 097 se acreditan solamente tres años y tres meses de experiencia laboral. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que el anexo técnico, especifica que se requiere una persona con mínimo cinco años de experiencia nivel directivo de empresas de contact center y el candidato que se presenta sólo certifica 3 años y 3 meses de experiencia laboral, sírvase aclarar y certificar si el candidato tiene experiencia adicional para cumplir el tiempo mínimo requerido en el pliego.

- **Respuesta del ICFES**

En el correo electrónico enviado el lunes 22 de noviembre por CONTACT CENTER AMÉRICAS se relaciona pero no se anexa la certificación laboral de Wilffin Valdes adicional para cubrir el tiempo de experiencia requerida. En el correo electrónico enviado el martes 23 de noviembre por CONTACT CENTER AMERICAS se anexa certificación laboral de SITEL que acredita un tiempo de vinculación comprendido desde el día 10 de julio de 2006 hasta el día 07 de febrero de 2010, es decir, tres años y siete meses. También se anexa certificación de AYUDAMOS COLOMBIA en la cual desempeñó un cargo de Jefe de Operaciones. Con las certificaciones enviadas se acredita el tiempo requerido en cargos del nivel directivo de empresas de contact center. Se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

- b. **SEGUNDA CERTIFICACIÓN STAFF:** El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en Administración de empresas, Ingeniería Industrial o Comunicación Social, con mínimo cinco años de experiencia profesional, de ellos, mínimo un año y medio en contact center. En la Adenda 2 se modificó el requisito académico para permitir un profesional en cualquiera de las siguientes áreas del conocimiento: ciencias administrativas, ingenierías o ciencias sociales. **CONTACT CENTER AMÉRICAS** presenta en el folio 099 la hoja de vida de la candidata a jefe de operaciones: ADRIANA MARITZA MEJÍA ROMERO, Profesional en Mercadeo y Publicidad del Politécnico Grancolombiano. En el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de seis años y cinco meses en el Contac Center Américas y tres años, seis meses en Outsourcing S.A. En el folio 100 acredita solamente cuatro años y siete meses de experiencia laboral. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que el anexo técnico, especifica que se requiere una persona con mínimo cinco años de experiencia, de los cuales mínimo un año y medio debe ser en contact center y la candidata que se presenta sólo certifica 4



## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

años y 7 meses de experiencia laboral, sírvase aclarar y certificar si la candidata tiene experiencia adicional para cumplir el tiempo mínimo requerido en el pliego.

- **Respuesta del ICFES**

En el correo electrónico enviado el lunes 22 de noviembre por CONTACT CENTER AMERICAS se anexa certificación laboral que acredita que la candidata tiene un tiempo adicional de un año y nueve meses, cumpliendo de esta manera el tiempo mínimo requerido en el pliego. Se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

- c. **TERCERA CERTIFICACIÓN STAFF:** El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en cualquier área, con mínimo un año de experiencia en monitoreos de calidad de los canales de primer nivel, capacitación a los agentes prevista en el plan de capacitación del proponente, inducción del personal nuevo al puesto de trabajo y socialización de los procesos y procedimientos del proponente. **CONTAC CENTER AMÉRICAS** presenta en el folio 103 la hoja de vida de la candidata a monitora de capacitación y de calidad: DEYSI MORENO DÍAZ. Se anexa en el folio 106 constancia de fecha 17 de julio de 2002 de Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca que se encuentra matriculada en el Programa de Administración de Empresas Comerciales. Adicionalmente, en el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de un año y siete meses y desde 01/04/2004 en CCA. En folio 105 no especifica funciones desde 1 de noviembre de 2003 ni desde qué fecha desempeña el cargo de Monitor Calidad Dorado. Tampoco se especifican funciones desde el 01 de agosto de 2002 hasta el 30 de octubre de 2003 en las empresas de la Organización Carvajal.
- SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que en el anexo técnico, especifica que se requiere profesional en cualquier área, sírvase aclarar y certificar si la candidata puede acreditar título profesional requerido en el pliego. Dado que el anexo técnico, especifica que se requiere una persona con mínimo un año de experiencia en las funciones que se señalan en el pliego, sírvase aclarar y certificar si la candidata puede acreditar estas funciones por un período mínimo de un año.

- **Respuesta del ICFES**

En el correo electrónico enviado el lunes 22 de noviembre por CONTACT CENTER AMERICAS anexa copia del Acta de Grado No. 20 expedida por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca; por consiguiente, la candidata acredita título profesional requerido en el pliego.



## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”*

De igual manera, se anexa Certificación Laboral expedida por CONTACT CENTER AMÉRICAS en la cual la candidata acredita más de un año de experiencia en el desempeño de las funciones requeridas en el pliego. Se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

- d. 3.3.4. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA El **PROPONENTE** deberá allegar con su **OFERTA tres (3) certificaciones** de contratos celebrado entre el 1 de enero de 2006 al 30 de septiembre de 2010, cuyo objeto sea la prestación del servicio multicanal para campañas de servicio al cliente. La suma del valor de las tres (3) certificaciones debe ser por un valor igual o superior al presupuesto oficial establecido en el presente pliego. Se permitirá máximo que el proponente allegue una certificación de un contrato en ejecución, siempre y cuando se haya ejecutado en un porcentaje superior al 50% al último día del mes anterior a la fecha de cierre. El ICFES sólo tendrá en cuenta para la evaluación de la experiencia, un contrato por certificación, así como las tres primeras certificaciones que aparezcan foliadas, en orden ascendente. El proponente DEBE diligenciar completamente tres (3) formatos, contenidos en el **anexo 7 “Formato Certificaciones de Experiencia”** con base en la información de las certificaciones que adjunta. Cada formato debe tener anexa la certificación expedida por el cliente. El ICFES se reserva el derecho de verificar la información del contenido de las certificaciones. No se tendrán en cuenta documentos como simples copias de contratos o actas. No se tendrán en cuenta para la verificación las certificaciones que califiquen el cumplimiento como regular, malo o expresiones similares, o cuyo objeto sea diferente al solicitado, o que no reúnan la totalidad de los requisitos exigidos en el presente pliego de condiciones. **SEGUNDA CERTIFICACIÓN CONTACT CENTER AMÉRICAS** presenta en los folios 198 y 199 certificación del contrato No. CW989081 suscrito con HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA, ejecutado entre 02 de junio de 2008 y el 01 de julio de 2010, por valor de \$7.796.782.658. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 30.000. En ninguno de los dos folios se especifica cuál fue el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que el pliego de condiciones establece que las certificaciones deben ser de contratos cuyo objeto sea la prestación del servicio multicanal para campañas de servicio al cliente, y que en el documento OBSERVACIONES 1, publicado el 10 de noviembre de 2010, el ICFES aclaró que el oferente debía tener experiencia en atención de quejas y reclamos a través de distintos canales: presencial, atención telefónica, atención web y atención de comunicaciones escritas y que no se aceptarían contratos para ventas o cobranza,

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

o contratos con un solo canal, por favor, sírvase aclarar si dentro del contrato con HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA, se contemplaba la atención de PQR's a través de canales adicionales al teléfono, de ser así, por favor diligenciar el campo correspondiente en el formato del ANEXO 7.

- **Respuesta del ICFES**

Mediante correo electrónico del lunes 22 de noviembre CONTACT CENTER AMÉRICAS anexa comunicación de HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA, de fecha Noviembre 22 de 2010, Ref: Canales de Atención contrato CW989091, en la cual se especifica que dentro de los canales de atención en este contrato se prestan servicios a los usuarios por canal telefónico y a través de chat y se confirma el número de transacciones mensual: telefónico: 30.000 y Chat: 1.500. También se anexa formato del ANEXO 7, en el cual se diligenció el campo correspondiente de Promedio mensual de PQR'S atendidas por otros canales 1.500. Se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

- e. TERCERA CERTIFICACIÓN: **CONTACT CENTER AMÉRICAS** presenta en los folios 200 y 201 certificación del contrato suscrito con AEROREPÚBLICA S.A., ejecutado entre 02 de julio de 2007 y el 15 de agosto de 2009, por valor de \$10.515.649.192. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 181.000. En ninguno de los dos folios se especifica cuál fue el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales. **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Dado que el pliego de condiciones establece que las certificaciones deben ser de contratos cuyo objeto sea la prestación del servicio multicanal para campañas de servicio al cliente, y que en el documento OBSERVACIONES 1, publicado el 10 de noviembre de 2010, el ICFES aclaró que el oferente debía tener experiencia en atención de quejas y reclamos a través de distintos canales: presencial, atención telefónica, atención web y atención de comunicaciones escritas y que no se aceptarían contratos para ventas o cobranza, o contratos con un solo canal, por favor, sírvase aclarar si dentro del contrato con AEROREPÚBLICA S.A., se contemplaba la atención de PQR's a través de canales adicionales al teléfono, de ser así, por favor diligenciar el campo correspondiente en el formato del ANEXO 7.

- **Respuesta del ICFES**

En el correo electrónico del martes 23 de noviembre CONTACT CENTER AMÉRICAS anexa comunicación de Copa Airlines Colombia, de fecha Noviembre 22 de 2010, Ref: Canales de atención Oferta Mercantil Contact Center Américas, en la cual especifica que dentro de los canales de atención de este contrato se presta servicios a los usuarios por canal telefónico y soporte nocturno de chat y se confirma el número de transacciones mensual:

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”

telefónico: 170.000 y Chat: 300. También se anexa formato del ANEXO 7, en el cual se diligenció el campo correspondiente de Promedio mensual de PQR'S atendidas por otros canales 300. Se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

- f. 3.3.6.2 El proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas. CONTACT CENTER AMÉRICAS presenta en los folios 215 - 221 de su oferta el **proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado**; pero no se especifican las metodologías para análisis de causas **SOLICITUD DE ACLARACIÓN:** Por favor allegar las especificaciones de las metodologías para análisis de causas de las quejas

- **Respuesta del ICFES**

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta mediante correo electrónico del 24 de noviembre de 2010 las aclaraciones a la metodología utilizada en la empresa para el análisis de causas de quejas. Se acepta la aclaración y se subsana el requisito.

### B) VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS HABILITANTES.

Luego de haber solicitado las aclaraciones que se consideraron convenientes, la verificación preliminar de los requisitos habilitantes es la siguiente:

ASPECTO	MILLENNIUM PHONE CENTER S.A.	CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.
<b>JURÍDICO</b>	CUMPLE	CUMPLE
<b>FINANCIEROS</b>	CUMPLE	CUMPLE
<b>TÉCNICOS</b>		
Oferta técnica	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos de personal para el Staff	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos infraestructura y tecnológicos	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos de experiencia	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos de procesos de calidad	CUMPLE	CUMPLE
<b>VERIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>

Se adjuntan los diferentes informes preliminares: Jurídico, Financiero y Técnico.

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”**

### Conclusión:

Las propuestas presentadas por la **MILLENIUM PHONE CENTER S.A.** y **CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A.**, **CUMPLEN** con los requisitos habilitantes de carácter jurídico, financiero y técnico solicitados en el pliego de condiciones.

### C) CALIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS

A continuación se encuentra el cuadro resumen de la calificación de los factores de evaluación descritos en el pliego de condiciones:

ASPECTO	MILLENIUM PHONE CENTER S.A.	CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A.
<b>TÉCNICOS</b>		
Caso de éxito en práctica que agregue valor	0	0
Satisfacción del Cliente	0	150
Clima Organizacional	50	50
Experiencia adicional	150	150
Certificación COPC	25	80
Oferta Económica	DESCALIFICADA TÉCNICAMENTE	DESCALIFICADA TÉCNICAMENTE
<b>CALIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>DESCALIFICADA TÉCNICAMENTE</b>	<b>DESCALIFICADA TÉCNICAMENTE</b>

### D) ORDEN DE ELEGIBILIDAD

Conforme lo expuesto y teniendo en cuenta que la oferta económica se descalifica técnicamente, de acuerdo al literal j del numeral 4.3.2 del Pliego de Condiciones, no hay orden de elegibilidad.

### E) RECOMENDACIÓN

Del análisis, verificación y comparación de las propuestas presentadas dentro del proceso de selección de la referencia, el Comité Evaluador y el Comité de Contratación, recomienda al Ordenador del Gasto **RECHAZAR** ambas ofertas por presentar deficiencias e inexactitudes que no pueden ser aclaradas y que impiden ser comparadas (Numeral 1.10 literal i del Pliego de condiciones) y por tal razón **DECLARAR FALLIDO EL PROCESO** toda vez, que ninguna de las ofertas se ajustan al proceso de selección (numeral 2.2.11 del pliego de condiciones)

## INFORME DE EVALUACION PRELIMINAR

**Proceso de selección de Convocatoria Pública ICFES – CP-006-2010, cuyo objeto es** *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.”*

### F) OBSERVACIONES

De acuerdo con la cronología del proceso los proponentes tendrán hasta la última hora hábil de la jornada laboral del día 30 de Noviembre de 2010, para que presenten las observaciones, si es el caso.

Este informe es preliminar y está sujeto a las observaciones que presenten los proponentes.

Bogotá D. C.,

**Por el Comité Evaluador:**

*Original firmado*

**ADRIANA GIL GONZÁLEZ**  
Subdirectora de Abastecimiento y Servicios  
Generales

*Original firmado*

**EDNA DEL PILAR PÁEZ GARCIA**  
Asesora de la Unidad de Atención al  
Ciudadano

*Original firmado*

**MERCEDES WILCHES CASAS**  
Subdirectora Financiera y Contable

Revisó: Secretaría General – GPE  
Revisó: Oficina Asesora Jurídica - MDB  
Proyectó: ADI



INFORME DE VERIFICACION REQUISITOS JURIDICOS PROCESO DE SELECCIÓN ICFES-CP- 006-2010			
<b>Objeto:</b> Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto			
DOCUMENTO		MILLENIUM PHONE CENTER S.A	CONTAC CENTER AMERICAS S.A.
3.1.1	<b>CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA</b> debidamente diligenciada y suscrita por el representante legal. Anexo No. 1 del Pliego de Condiciones.	CUMPLE FL. 5 - 6 y fue aclarada mediante documento allegado el 22/11/10	CUMPLE FL. 4 - 5
3.1.2	<b>CARTA DE INFORMACIÓN DE CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES</b>	N.A	N.A
3.1.3	<b>CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.</b> Fecha de expedición dentro de los 30 días anteriores El objeto de la empresa proponente, deberá permitir ejecutar el objeto a contratar La duración de la sociedad no debe ser inferior al plazo de ejecución del contrato y un año más El Representante Legal posee todas las facultades para participar y suscribir el contrato.	CUMPLE FL. 8 - 10	CUMPLE FL. 28 - 30
3.1.4	<b>AUTORIZACIÓN PARA COMPROMETER LA SOCIEDAD</b>	CUMPLE FL. 12 - 13	N.A
3.1.5	<b>GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPUESTA</b> Beneficiario INSTITUTO COLOMBIANO PARA A EVALUACIÓN DE LA EDUCACION NIT 860.024.301-6  Cuantía (10%) del valor del presupuesto oficial (\$240.682.339) Vigencia (90 días) desde la fecha de presentación de propuestas Afianzado – Tomador (Nombre completo del Participante o participantes si es consorcio o unión temporal) y debidamente firmado. Constitución y expedición (compañía legalmente establecida en Colombia)	CUMPLE FI 15 - 18	CUMPLE FL 32 - 34
3.1.6	<b>CERTIFICACIÓN SOBRE LOS PAGOS DE LOS APORTES A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y PARAFISCALES:</b> Art. 50 Ley 789/02-Ley 828/03.	CUMPLE FL 20	CUMPLE. Aclaración allegada el 22/11/2010
A	Fotocopia de la Cedula del Representante Legal	CUMPLE FL. 23	CUMPLE FL 38

INFORME DE VERIFICACION REQUISITOS JURIDICOS PROCESO DE SELECCIÓN ICFES-CP- 006-2010			
<b>Objeto:</b> Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto			
DOCUMENTO		MILLENNIUM PHONE CENTER S.A	CONTAC CENTER AMERICAS S.A.
D D O I C C U I M O 3 E N . N A 1 T L . O E 7 S S	Fotocopia del RUT.	CUMPLE FL. 24	CUMPLE FL 40
	Formato hoja de vida de la función pública	CUMPLE FL 25	CUMPLE FL 42
	Certificado de Antecedentes Disciplinarios Procuraduría General de la Nación	CUMPLE	CUMPLE
	Boletín Fiscal de la Contraloría General de la Republica	CUMPLE	CUMPLE
3.3.6	Registro en el SICE: el proponente deberá anexar el certificado de registro de inscripción el Sistema de Información para la Contratación Estatal vigente a la fecha de cierre del presente proceso de selección	CUMPLE. Aclaración allegada el 22/11/2010	CUMPLE. Aclaración allegada el 22/11/2010
<b>NOTA:</b> Los proponentes: <b>MILLENNIUM PHONE CENTER S.A</b> y <b>CONTAC CENTER AMERICAS S.A.</b> no se encuentran reportados en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República, ni registran sanciones e inhabilidades vigentes según la certificación de la Procuraduría General de la Nación. Lo anterior de acuerdo con la consulta del día 18 de noviembre de 2010, por parte del ICFES, y se anexan al presente informe.			
CONCEPTO JURÍDICO:			
Las propuestas presentadas por <b>MILLENNIUM PHONE CENTER S.A</b> y <b>CONTAC CENTER AMERICAS S.A.</b> cumple con los requisitos exigidos en el pliego de condiciones en cuanto a los requisitos jurídicos.			

Bogotá D.C. Noviembre 25 de 2010

*Original firmado*

**ADRIANA GIL GONZALEZ**

Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales

**VoBo Oficina Asesora Jurídica**

*Original firmado*

**ADRIANA DIAZ IZQUIERDC**

Profesional Especializado Grado 04  
Subdirección de Abastecimiento y  
servicios generales



## CUADRO RESUMEN EVALUACION FINANCIERA PRELIMINAR - INDICADORES FINANCIEROS

Código: G.3.2F02

Versión: 1

Página 1 de 1

ICFES-CP-006-29/10/2010 “Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto

### SUBDIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE

PROPONENTE	3.2.5 ESTUDIO DE LA CAPACIDAD FINANCIERA									VERIFICACION INDICADORES FINANCIEROS	VERIFICACION DOCUMENTOS FINANCIEROS
	CAPITAL DE TRABAJO = Ó >AL 25% SEGÚN VPO (\$2.406.823.390)			NIVEL DE ENDEUDAMIENTO			INDICE PATRIMONIAL				
	REQUERIDO PLIEGO	CAPITAL DE TRABAJO	EVALUADO	REQUERIDO PLIEGO	%	EVALUADO	REQUERIDO PLIEGO	INDICE	EVALUADO		
PROPONENTE: MILLENIO PHONE CENTER S.A. NIT.: 830.050.856-2	601.705.847,50	1.024.565.000,00	CUMPLE	= Ó < 70 %	54%	CUMPLE	0.5	0,74	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
PROPONENTE: CONTAC CENTER AMERICA NIT.: 830.126.395-7	601.705.847,50	13.700.690.000,00	CUMPLE	= Ó < 70 %	53%	CUMPLE	0.5	6,64	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

#### OBSERVACIONES:

EL OFERENTE MILLENIUM PHONE CENTER S.A. COMPLEMENTO DOCUMENTACION DE ORDEN FINANCIERO CORRESPONDIENTE A LOS ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS 2009 VS 2008 REQUERIDOS EN EL NUMERAL 3.2.5 PARA ANALISIS DE INDICADORES FINANCIEROS

original firmado

\_\_\_\_\_  
MERCEDES WILCHES CASAS  
SUBDIRECTORA FINANCIERA Y CONTABLE

original firmado

\_\_\_\_\_  
JOSE VICENTE HERNANDEZ BOTIA  
PROFESIONAL SUBDIRECCION FINANCIERA - CONTABILIDAD



## ESTUDIO FINANCIERO

Código: G.3.2F01

Versión: 1

Página 1 de 1

ICFES-CP-006-29/10/2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabi

### SUBDIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE

PROPONENTE: CONTAC CENTER AMERICA

NIT.: 830.126.395-7

DOCUMENTOS SOLICITADOS	SI	NO
BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	X	
ESTADO DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	X	
DECLARACION DE RENTA DEL AÑO 2009	X	
REGISTRO UNICO TRIBUTARIO RUT	X	
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	X	
CERTIFICACION ESTADOS FINANCIEROS	x	
DICTAMEN REVISOR FISCAL O CONTADOR	X	
FOTOCOPIA MATRICULA CONTADOR PUBLICO	X	
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL CONTADOR	X	
FOTOCOPIA MATRICULA REVISOR FISCAL O C.P.	X	
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REVISOR FISCAL O C.P. INDEPENDIENTE	X	

### INDICADORES FINANCIEROS

1. CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE =  $\hat{O}$  > AL 25% DEL VR. DEL PRESUPUESTO OFICIAL

<b>CAPITAL DE TRABAJO = AC - PC</b>			<b>13.700.690.000</b>	
24.114.492.000	AC			
10.413.802.000	PC			
<b>VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL</b>		<b>25%</b>	<b>601.705.848</b>	
2.406.823.390	VTP			

2.NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) X 100 =  $\hat{O}$  < AL 70% DEL ACTIVO TOTAL

<b>NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = PT / AT</b>			<b>52,96%</b>	
17.982.240.000	PT			
33.954.698.000	AT			

3. INDICE PATRIMONIAL = PATRIMONIO DEL PROPONENTE (PTR) / VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL (VPO) =  $\hat{O}$  > A 0.5(CERO.CINCO)

<b>INDICE PATRIMONIAL = (PTR) / (VPO)</b>			<b>6,64</b>	
15.972.458.000	PTR			
2.406.823.390	VPO			

### OBSERVACIONES:

ELABORADO: MAGDA ROCÍO DAZA NOVOA

REVISADO : JOSE VICENTE HERNANDEZ BOTIA

APROBADO: MERCEDES WILCHES CASAS

FECHA: 23 DE NOVIEMBRE DE 2010



## ESTUDIO FINANCIERO

Código: G.3.2F01

Versión: 1

Página 1 de 1

ICFES-CP-006-29/10/2010 "Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabi

### SUBDIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE

PROPONENTE: MILLENIUM PHONE CENTER S.A.

NIT.: 830.050.856-2

DOCUMENTOS SOLICITADOS	SI	NO
BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	X	
ESTADO DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2009	X	
DECLARACION DE RENTA DEL AÑO 2009	X	
REGISTRO UNICO TRIBUTARIO RUT	X	
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	X	
CERTIFICACION ESTADOS FINANCIEROS	X	
DICTAMEN REVISOR FISCAL O CONTADOR	X	
FOTOCOPIA MATRICULA CONTADOR PUBLICO	X	
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL CONTADOR	X	
FOTOCOPIA MATRICULA REVISOR FISCAL O C.P.	X	
CERTIFICADO ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS DEL REVISOR FISCAL O C.P. INDEPENDIENTE	X	

### INDICADORES FINANCIEROS

1. CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE =  $\hat{O}$  > AL 25% DEL VR. DEL PRESUPUESTO OFICIAL

<b>CAPITAL DE TRABAJO = AC - PC</b>			<b>1.024.565.000,00</b>
2.654.222.000	AC		
1.629.657.000	PC		
<b>VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL</b>		25%	<b>601.705.847,50</b>
2.406.823.390	VTP		

2. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) X 100 =  $\hat{O}$  < AL 70% DEL ACTIVO TOTAL

<b>NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = PT / AT</b>		<b>54,40%</b>
2.132.081.000	PT	
3.919.005.000	AT	

3. INDICE PATRIMONIAL = PATRIMONIO DEL PROPONENTE (PTR) / VALOR DEL PRESUPUESTO OFICIAL (VPO) =  $\hat{O}$  > A 0.5 (CERO.CINCO)

<b>INDICE PATRIMONIAL = (PTR) / (VPO)</b>		<b>0,74</b>
1.786.924.000	PTR	
2.406.823.390	VPO	

### OBSERVACIONES:

Presentó en noviembre 22 los Estados Financieros comparativos de los periodos 2009 y 2008, de acuerdo con revisión de documentos de orden financiero previstas en el pliego de la convocatoria, según numerales 3.2 y 3.2.5

ELABORADO: MAGDA ROCÍO DAZA NOVOA

REVISADO : JOSE VICENTE HERNANDEZ BOTIA

APROBADO: MERCEDES WILCHES CASAS

FECHA: 23 DE NOVIEMBRE DE 2010



INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010

**1. EVALUACIÓN PRELIMINAR TÉCNICA PARA MILLENIUM PHONE CENTER S.A.**

**1.1** A continuación se realiza la verificación preliminar de los documentos técnicos solicitados en el pliego de condiciones en el numeral 3.3 así:

**3.3.1. OFERTA TÉCNICA**

El oferente debe allegar con su propuesta, LA OFERTA TECNICA, en la cual deberá **referirse y sujetarse a todas y cada uno de las especificaciones y condiciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO**, para lo cual debe consignar en la oferta, su compromiso de cumplir con todas las exigencias detalladas en el presente pliego de condiciones, y debe estar debidamente firmada por el Oferente si es persona natural o por el Representante Legal si es persona jurídica, consorcio o unión temporal o su apoderado debidamente facultado. **En caso de NO estar suscrita será objeto de subsanación en los términos establecidos en este pliego, so pena de RECHAZO de la oferta.**

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que la oferta técnica que presenta MILLENIUM PHONE CENTER es general y no se hace referencia explícita a cada una de las especificaciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO, como lo indica el pliego en su numeral 3.3.1, sírvase hacer las referencias correspondientes que evidencien que el oferente leyó y entendió y, en los puntos que lo ameriten, aceptó lo señalado en cada uno de los numerales del Anexo Técnico

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES, una carta en la que indica que Millenium cumple todas las exigencias detalladas, especificaciones, condiciones mínimas y técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO.

<b>CUMPLE</b>
---------------

**3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF**

El proponente debe adjuntar en su propuesta las hojas de vida con sus soportes del personal que hará parte del Staff, relacionado en el numeral 9.2 del anexo técnico, (toda la experiencia debe ser acreditada con las certificaciones); además deberá diligenciar el **ANEXO 4 “FORMATO HOJA DE VIDA DEL STAFF”**, el cual deberá diligenciar y ser firmado por el proponente.

El ICFES procederá a evaluar los documentos anexados de cada uno de los profesionales, y una vez éstos hayan sido aceptados no podrán ser cambiados durante la ejecución del contrato, a menos que exista una justa causa, la cual deberá ser

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

debidamente sustentada para su evaluación y posterior autorización. En este caso, el personal deberá reemplazarse por uno de igual o mejor categoría que el exigido en el Pliego de Condiciones.

***Con el fin de asegurar que se tiene la aquiescencia o consentimiento del personal ofrecido, el oferente deberá presentar una carta de intención debidamente firmada por el profesional propuesto.***

**PRIMERA CERTIFICACIÓN STAFF**

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere una persona con título de pregrado Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social. Se aceptarán las hojas de vida que tengan el título de pregrado en disciplinas diferentes a las señaladas únicamente si la persona tiene título de postgrado en Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social, con mínimo cinco años en el nivel directivo de empresas de contact center.

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en el folio 161 la hoja de vida del candidato a Gerente de Cuenta: MYRIAM SHIRLEY ROJAS MENDEZ, Ingeniera Industrial de la Fundación Universitaria Los Libertadores, especialista en gerencia del servicio. En el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de tres años y nueve meses. En el folio 170 Milleniun Phone Center certifica 3 años y 9 meses de experiencia laboral.

**PRIMERA SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que el anexo técnico, especifica que se requiere una persona con mínimo cinco años de experiencia nivel directivo de empresas de contact center y la candidata que se presenta sólo certifica 3 años y 9 meses de experiencia laboral, sírvase aclarar y certificar si la candidata tiene experiencia adicional para cumplir el tiempo mínimo requerido en el pliego.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES, una certificación de experiencia adicional de MYRIAM SHIRLEY ROJAS MENDEZ, expedida por la Cooperativa de Trabajo Asociado MPC, en la cual se indica que trabajó como Gerente de Operaciones desde el 01 de octubre de 2002 hasta el 31 de enero de 2007.

**SEGUNDA SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que al llamar para confirmar la certificación responden de la empresa **MILLENIUM PHONE CENTER**, y que la certificación expedida por Cooperativa de Trabajo Asociado MPC está firmada por la misma persona que firmó la certificación de 3 años y nueve

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

meses de experiencia, agradecemos enviar una copia actualizada del certificado de existencia y representación de la Cooperativa de Trabajo Asociado MPC.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

El 24 de noviembre de 2010 el ICFES recibió el certificado de existencia y representación y se acepta la aclaración.

**SEGUNDA CERTIFICACIÓN STAFF - ACEPTADA**

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en Administración de empresas, Ingeniería Industrial o Comunicación Social, con mínimo cinco años de experiencia profesional, de ellos, mínimo un año y medio en contact center. En la Adenda 2 se modificó el requisito académico para permitir un profesional en cualquiera de las siguientes áreas del conocimiento: ciencias administrativas, ingenierías o ciencias sociales.

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en el folio 172 la hoja de vida de la candidata a jefe de operaciones: PAULA LAVERDE, Administradora de Empresas de la Universidad Externado de Colombia. En el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de tres años y once meses. En los folios 178 y 179 aparecen las certificaciones de 3 años y 11 meses de experiencia laboral.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que el anexo técnico, especifica que se requiere una persona con mínimo cinco años de experiencia, de los cuales mínimo un año y medio debe ser en contact center y la candidata que se presenta sólo certifica 3 años y 11 meses de experiencia laboral, sírvase aclarar y certificar si la candidata tiene experiencia adicional para cumplir el tiempo mínimo requerido en el pliego.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES, una certificación de experiencia adicional de PAULA LAVERDE, expedida por la Asociación de Ovejeros Especializados, en la cual se indica que trabaja como Gerente de Operaciones desde septiembre de 2007. Dicha certificación unida a las certificaciones de los folios 178 y 180 comprueban que la candidata a Jefe de Operaciones cuenta con la experiencia exigida en los pliegos.

**TERCERA CERTIFICACIÓN STAFF - ACEPTADA**

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en cualquier área, con mínimo un año de experiencia en monitoreos de calidad de los canales de primer nivel, capacitación a los agentes prevista en el plan de capacitación del proponente, inducción del personal nuevo al puesto de trabajo y socialización de los procesos y procedimientos del proponente.

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en el folio 182 la hoja de vida de la candidata a monitora de capacitación y de calidad: TATIANA VALENCIA FAJARDO, administradora

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

de empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia. En el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de 3 años y 10 meses. En el folio 189 aparece la certificación de 3 años de experiencia laboral con Teledatos. En el folio 191 aparece la certificación de 10 meses de experiencia laboral con Millenium.

<b>CUMPLE</b>
---------------

### **3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS**

El proponente debe diligenciar y firmar los formatos contenidos en los anexos 5 “**Requisitos de Infraestructura**” y 6 “**Formato Requisitos de Tecnología**”, dando constancia del cumplimiento de los requisitos exigidos en el anexo técnico en los numerales 10 y 11.

A los formatos deberá adjuntar toda la documentación que soporte lo allí manifestado.

El ICFES dentro del plazo establecido para evaluar las ofertas y con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de infraestructura y tecnología **podrá** realizar visita a la sede donde el proponente realizará la operación.

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en el folio 193 el formato solicitado en el que acepta que cumple con los requisitos de infraestructura exigidos por el pliego.

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 196 el formato solicitado en el que acepta que cumple con los siguientes requisitos de infraestructura exigidos por el pliego:

**Planta telefónica:** folios 196, 64 y 70.

**IVR (Interactive Voice Response):** folios 196, 67 y 68

**(Automatic Call Distributor): Distribuidor automático de llamadas:** folios 197 y 68

**ANI (Automatic Number Identificación):** Detección del número que llama. CTI (Computer Telephony Integration): folios 197, 67 y 68

**Llamadas en conferencia:** funcionalidad para que una llamada pueda ser manejada por el agente y el supervisor o por el agente de segundo nivel simultáneamente: folios 198, 68 y 69

**Red interna de datos para comunicación entre las terminales de trabajo (Computadores) y el servidor de la sala de CONTACT CENTER,** folios 198, 103 y 105.

**Sistema para gestión de clientes:** folios 198, 69-81

**Herramienta para el monitoreo remoto por Internet de toda la campaña y de cada uno de los agentes:** folios 199, 99 y 102

**Agente virtual:** plataforma para atención virtual a través de un agente virtual. El sistema de atención al ciudadano por medio de un agente virtual debe tener las siguientes características y funcionalidades: folios 199 – 201, 84-91, 98- 99

**Aplicativo para el envío masivo de mensajes de texto:** folios 201, 64

**Log de transacciones:** folios 201, 67, 84, 91

**Disponibilidad de Canal dedicado:** folios 202, 103 y 109

**Plataforma de conocimiento.** Millenium no relaciona esta herramienta en el formato del anexo 6.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Por favor aclarar si el oferente cuenta con una plataforma de conocimiento que permita el registro de novedades temáticas, la autoevaluación, el almacenamiento y la consulta de contenidos.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración indicando que cuenta con una plataforma de conocimiento que cumple con los requerimientos de tecnología y que la descripción aparece en los folios 144 - 154

<b>CUMPLE</b>
---------------

**3.3.4. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA**

El **PROPONENTE** deberá allegar con su **OFERTA tres (3) certificaciones** de contratos celebrado entre el 1 de enero de 2006 al 30 de septiembre de 2010, cuyo objeto sea la prestación del servicio multicanal para campañas de servicio al cliente. La suma del valor de las tres (3) certificaciones debe ser por un valor igual o superior al presupuesto oficial establecido en el presente pliego. Se permitirá máximo que el proponente allegue una certificación de un contrato en ejecución, siempre y cuando se haya ejecutado en un porcentaje superior al 50% al último día del mes anterior a la fecha de cierre.

El ICFES sólo tendrá en cuenta para la evaluación de la experiencia, un contrato por certificación, así como las tres primeras certificaciones que aparezcan foliadas, en orden ascendente.

El proponente **DEBE** diligenciar completamente tres (3) formatos, contenidos en el **anexo 7 “Formato Certificaciones de Experiencia”** con base en la información de las certificaciones que adjunta. Cada formato debe tener anexa la certificación expedida por el cliente. El ICFES se reserva el derecho de verificar la información del contenido de las certificaciones. No se tendrán en cuenta documentos como simples copias de contratos o actas. No se tendrán en cuenta para la verificación las certificaciones que califiquen el cumplimiento como regular, malo o expresiones similares, o cuyo objeto sea diferente al solicitado, o que no reúnan la totalidad de los requisitos exigidos en el presente pliego de condiciones.



**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

**PRIMERA CERTIFICACIÓN**

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 204 y 205 certificación del contrato 01-04 suscrito con LA PREVISORA S.A., ejecutado entre 15 de marzo de 2004 y el 31 de enero de 2008, por valor de \$1.651.448.600. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 32.505 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 225.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que el pliego de condiciones establece que las certificaciones deben ser de contratos celebrados entre el 1 de enero de 2006 al 30 de septiembre de 2010, por favor, sírvase aclarar qué valor del contrato en mención se ejecutó entre el rango de fechas señaladas en el pliego.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración indicando que el contrato 01-04 suscrito con LA PREVISORA S.A, se ejecutó entre el 15 de marzo de 2004 y el 31 de enero del 2008 y que el valor ejecutado entre el 1 de enero de 2006 y el 31 de enero del 2008 fue de \$930.001.365

**SEGUNDA CERTIFICACIÓN**

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 206 y 207 certificación del contrato 197 DE 2008 suscrito con el FONDO NACIONAL DE AHORRO, ejecutado entre 17 de septiembre de 2008 y el 31 de marzo de 2010, por valor de \$5.560.000.000. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 402.000. En ninguno de los dos folios se especifica cuál fue el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que el pliego de condiciones establece que las certificaciones deben ser de contratos cuyo objeto sea la prestación del servicio multicanal para campañas de servicio al cliente, y que en el documento OBSERVACIONES 1, publicado el 10 de noviembre de 2010, el ICFES aclaró que el oferente debía tener experiencia en atención de quejas y reclamos a través de distintos canales: presencial, atención telefónica, atención web y atención de comunicaciones escritas y que no se aceptarían contratos para ventas o cobranza, o contratos con un solo canal, por favor, sírvase aclarar si dentro del contrato con el FONDO NACIONAL DE AHORRO se contemplaba la atención de PQR's a través de canales adicionales al teléfono, de ser así, por favor diligenciar el campo correspondiente en el formato del ANEXO 7.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración adjuntando copia del contrato con el FONDO NACIONAL DE AHORRO, en el cual se contempla, en la página dos que el objeto del contrato era la atención multicanal y estaba enfocado al servicio.

**TERCERA CERTIFICACIÓN**

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 204 y 205 certificación del contrato 01-04 suscrito con LA PREVISORA S.A., ejecutado entre 06 de febrero de 2008 y el 31 de diciembre de 2010, por valor de \$1.778.000.600. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 385.140 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 574.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que el pliego de condiciones establece que se permitirá máximo que el proponente allegue una certificación de un contrato en ejecución, siempre y cuando se haya ejecutado en un porcentaje superior al 50% al último día del mes anterior a la fecha de cierre, y que el formato del ANEXO 7, en el campo de valor del contrato pide especificar, para el caso de los contratos en ejecución el valor ejecutado hasta el 30 de septiembre de 2010, sírvase aclarar cuál es el valor total del contrato y cuál es el valor ejecutado hasta el 30 de octubre de 2010.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración especificando que el valor total del contrato 01-04 suscrito con LA PREVISORA S.A. es de \$2.728.026.048 y que el valor ejecutado a octubre de 2010 es de \$2145.416.691, es decir, el 78%

<b>CUMPLE</b>
---------------

**3.3.5. REQUERIMIENTOS DE PROCESOS Y CALIDAD**

El proponente debe adjuntar en su propuesta:

3.3.6.1 El proceso de selección utilizado por el proponente, totalmente documentado en el que se especifiquen y se describan las pruebas que se aplican para evaluar las competencias del personal a contratar. El proceso de selección deberá combinar entrevista con pruebas técnicas, las cuales deben objetivamente medir el perfil y las competencias solicitadas al personal en el anexo técnico

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 155- 158 la documentación del proceso de selección y describiendo las pruebas que se aplican para evaluar las competencias del personal a contratar.

<b>CUMPLE</b>
---------------

**3.3.6.2 El proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado**, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas.

**MILLENIUM PHONE CENTER** no presenta en su oferta el **proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado**, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Por favor allegar el proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el 24 de noviembre de 2010, ante el ICFES el proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado.

**3.3.6.3 Certificación ISO 9001:2008.** En el evento de que el proponente se presente como unión temporal, consorcio o cualquier otra forma de asociación, todos los miembros que la conforman deben allegar la certificación solicitada.

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en el folio 212 la certificación de su sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9000:2008, expedida por el ICONTEC

<b>CUMPLE</b>
---------------

**1.2** Como la oferta presentada por **MILLENIUM PHONE CENTER S.A.**, **CUMPLE** se procede a calificarla conforme a los criterios de calificación contenidos en el numeral 4.3 del Pliego de condiciones, así:

**4.3.1.1 Caso de Éxito en prácticas que agreguen valor – MÁXIMO 300 puntos**

El proponente debe adjuntar a su propuesta la documentación de un caso exitoso en la implementación del Programa de Solución al Primer Contacto o una buena práctica que haya agregado valor a la operación del cliente a través del Contact Center, entre el 2008 y 2010, con los datos de contacto del cliente para confirmación del caso exitoso, el caso debe especificar las métricas antes de la implementación y las métricas posteriores, para ello se debe diligenciar el **ANEXO 8 “FORMATO CASO DE ÉXITO”**

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en el folio 219 el caso de éxito del Fondo Nacional de Ahorro, en el que describe el problema de la congestión en las instalaciones del cliente, la demora en el servicio y la insatisfacción de los usuarios, también presenta el programa implementado para la asignación de citas.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, en el folio 219, los campos del formato en que deben poner los indicadores que evidencian la mejora alcanzada después de la implementación del aplicativo para la asignación de citas, no incluyen métricas del índice de satisfacción del cliente antes de la implementación y el índice de satisfacción después de la implementación. Tampoco incluyen la métrica del nivel de servicio en las instalaciones del cliente antes de la implementación y la métrica del nivel de servicio en las instalaciones del cliente después la implementación. Tampoco especifican ninguna métrica que evidencie el ahorro en costos de la operación. Por favor aclarar los indicadores (conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad) y las métricas (criterios de medición) para: satisfacción del cliente, niveles de servicio y costos (ahorro), antes y después de la implementación.

**ACLARACIÓN RECIBIDA:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración especificando que para el programa de agendamiento de citas no se definieron métricas.

Dado que el pliego de condiciones establece que los casos que no incluyan métricas para la comparación del antes y el después no recibirán puntos, el caso presentado por MILLENIUM no recibe puntaje.

<b>PUNTAJE: 0 PUNTOS</b>
--------------------------

**4.3.1.2 Satisfacción del cliente – MÁXIMO 200 puntos.**

El proponente debe adjuntar a la propuesta el informe de la encuesta de satisfacción de sus clientes realizada entre 2009 y 2010, en el que se evidencie la ficha técnica, las variables medidas y el resultado general. El índice de satisfacción debe presentarse bajo el formato del **ANEXO 9 “NIVEL DE SATISFACCIÓN”**.

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

**MILLENIUM PHONE CENTER**, en el folio 221 presenta la ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente interno. En la casilla de resultados remite a los anexo y los anexos presentan una encuesta de 2009 y una encuesta de 2010, sin embargo la ficha técnica sólo habla de la encuesta de 2010

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Por favor diligenciar en el campo de resultados del formato ANEXO 9 “NIVEL DE SATISFACCIÓN, el porcentaje de satisfacción de la encuesta con la que desea participar.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración indicando que en el folio 221, anexo No. 9, literal C, la encuesta del año 2009, sería la que el ICFES debería tener en cuenta para efectos de la evaluación.

Con base en el porcentaje de satisfacción de cada uno de los folios en los que se presenta la encuesta de satisfacción 2009 (224 al 229), el porcentaje de satisfacción del cliente de MILLENIUM en 2009 fue de 63.78%

<b>PUNTAJE: 0 PUNTOS</b>
--------------------------

**4.3.1.3 Clima Organizacional – MÁXIMO 50 puntos**

El PROPONENTE que adjunte los resultados del estudio de clima organizacional realizado en los últimos dos (2) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria, en que se evidencien las variables medidas y los resultados en el segmento específico de agentes de campaña, se le asignará **50 PUNTOS**.

Los resultados del estudio de Clima Organizacional deben presentarse en el Formato establecido en el **ANEXO 10 “CLIMA ORGANIZACIONAL”**

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

**MILLENIUM PHONE CENTER**, en el folio 245 presenta la ficha técnica del estudio de clima organizacional realizado entre el 24 de septiembre de 2010 y el 29 de septiembre de 2010. En el campo para consignar los resultados del estudio no especifica técnicamente el porcentaje de satisfacción del cliente interno.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Por favor especificar en el formato **ANEXO 10 “CLIMA ORGANIZACIONAL** técnicamente los resultados del estudio de clima organizacional y anexar el estudio para verificación.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

**MILLENIUM PHONE CENTER**, presentó el lunes 22 de noviembre de 2010, ante el ICFES una aclaración anexando el estudio de clima organizacional con detalles técnicos de la medición.



**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

<b>PUNTAJE: 50 PUNTOS</b>
---------------------------

#### **4.3.1.4 Experiencia Adicional – MÁXIMO 150 puntos**

El oferente podrá presentar adicional a las certificaciones de experiencia solicitadas en los requisitos habilitantes, hasta tres (3) certificaciones más de contratos con objetos similares a los del objeto a contratar. El valor de cada una de las certificaciones que presente como adicionales debe ser mínimo del setecientos millones de pesos (\$700.000.000). Para el caso de contratos en ejecución se aceptarán sólo aquellas cuyo valor se haya ejecutado en un 50% y que este valor ejecutado ascienda como mínimo al valor antes relacionado.

- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con una empresa de sector público, se le otorgará **50 PUNTOS**, hasta un máximo de **150 PUNTOS**

- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con empresas diferentes al sector público, se le otorgará **40 PUNTOS**, hasta un máximo de **120 PUNTOS**

Para acreditar la experiencia el Proponente deberá diligenciar el **ANEXO 7 FORMATO CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA**, y adjuntar la certificación de su cliente, en el formato deberá colocar una X en la casilla correspondiente a REQUISITO CALIFICABLE

#### **PRIMERA CERTIFICACIÓN: 50 puntos**

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 249 y 250 certificación del contrato 026 0752 007 suscrito con la DIRECCIÓN DE IMPUESTOS NACIONALES, ejecutado entre el 31 de diciembre de 2007 y el 14 de diciembre de 2008, por valor de \$1.537.653.08. Se especifica que la DIAN es una empresa del sector público.

#### **SEGUNDA CERTIFICACIÓN: 50 puntos**

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 251,252 y 253 certificación del contrato 476 del 22 de diciembre de 2009 suscrito con la INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, ejecutado entre el 22 de diciembre de 2009 y el 31 de octubre de 2010, por valor de \$1.115.348.436 Se especifica que el ICBF es una empresa del sector público.

#### **TERCERA CERTIFICACIÓN: 50 puntos**

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 254 y,256 certificación del contrato 1-05-30-100-633-2006 suscrito con la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, ejecutado entre el 15 de diciembre de 2006 y el 27 de

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

agosto de 2008, por valor de \$3.313.876.586 Se especifica que la EAAB es una empresa del sector público.

<b>PUNTAJE: 150 PUNTOS</b>
----------------------------

**4.3.1.5 Certificación COPC – 100 puntos**

El oferente que adjunte a la propuesta la certificación vigente de ISO 9001:2008 y/o COPC se le asignará el puntaje así:

- Empresas con certificación ISO 9001:2008, con Certificación COPC y con mínimo un empleado certificado en COPC: 100 puntos.
- Empresas con Certificación COPC y con mínimo un empleado certificado en COPC: 80 puntos.
- Empresas con más de cinco empleados certificados en COPC: 50 puntos.
- Empresas que tienen entre 1 y cinco empleados certificados en COPC: 25 puntos.
- Las empresas que no tienen Certificación COPC ni personal certificado en COPC: 0 puntos

**MILLENIUM PHONE CENTER**, en el folio 247 presenta la certificación en COPC de MYRIAM SHIRLEY ROJAS MÉNDEZ

<b>PUNTAJE: 25 PUNTOS</b>
---------------------------

**4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA: 200 PUNTOS**

El proponente deberá diligenciar el **ANEXO 11 “FORMATO PARA OFERTA ECONÓMICA”** y **deberá allegarlo impreso como en medio magnético (CD)**, en los términos definidos a continuación:

- a. El valor de la oferta económica deberá expresarse en pesos colombianos.
- b. Los precios deberán ser expresados en valores absolutos, sin decimales.
- c. El proponente asumirá el riesgo cambiario de las monedas extranjeras y los posibles incrementos que se puedan presentar en los costos directos e indirectos asociados a la ejecución del contrato.
- d. La descripción del servicio y la unidad de medida no podrán modificarse con respecto a la requerida por el ICFES.
- e. Deberá indicarse el Precio Unitario, así como el AIU y el IVA
- f. Se requiere indicar el Número de Certificado de Registro de Precios de referencia en el SICE.
- g. Si el proponente llegare a expresar o realizar algún ajuste o incremento en los valores de la oferta, la respectiva oferta deberá ser excluida por incumplimiento técnico.
- h. En el evento que los servicios causen IVA y no se encuentre incluido su valor, el ICFES asumirá que ya se encuentra incorporado al Precio Unitario Total y así lo deberá aceptar el proponente.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

- i. Si al realizar la suma de los valores incluidos en la oferta, se encuentra que ésta no corresponde a las cifras por ítem, el proponente aceptará como valor del mismo la cifra que calcule el ICFES.
- j. Si el proponente omite en la oferta indicar uno o varios de los ítems, o de los Valores Unitarios Totales solicitados en **el pliego de condiciones**, o si se coloca cero (0) en el espacio reservado para estos valores, esta oferta será descalificada técnicamente.
- k. Los oferentes no podrán sobrepasar en su oferta el valor total del presupuesto estimado por el ICFES, so pena de incurrir en Causal de Rechazo de la Oferta.

**MILLENIUM PHONE CENTER** presenta en los folios 258 Y 259 su oferta económica, pero incumple en ella con el literal j del numeral 4.3.2, debido a que omite indicar valor en el ítem denominado “otros” contenido en COSTOS PERSONAL, COSTOS DE INFRAESTRUCTURA, COSTOS DE TECNOLOGÍA y COSTOS DE OUTBOUND, además se presentó en formato diferente al de la ADENDA N 1, lo que no permite tener claro para el ICFES si los costos unitarios se encuentra o no con IVA, **por tanto su oferta queda descalificada técnicamente.**

<b>OFERTA DESCALIFICADA</b>	
<b>RESUMEN</b>	
<b>REQUERIMIENTOS</b>	<b>RESULTADO DE LA EVALUACIÓN</b>
3.3.1. OFERTA TÉCNICA	CUMPLE
3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF	CUMPLE
3.3.3. REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS	CUMPLE
3.3.4. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	CUMPLE
3.3.6.1 EL PROCESO DE SELECCIÓN UTILIZADO POR EL PROPONENTE	CUMPLE
3.3.6.2 EL PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE DOCUMENTADO	CUMPLE
3.3.6.3 CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008.	CUMPLE
4.3.1.1 CASO DE ÉXITO EN PRÁCTICAS QUE AGREGUEN VALOR	0 PUNTOS
4.3.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	0 PUNTOS
4.3.1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL	50 PUNTOS
4.3.1.4 EXPERIENCIA ADICIONAL	150 PUNTOS
4.3.1.5 CERTIFICACIÓN COPC – 100 PUNTOS	25 PUNTOS
4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA	OFERTA DESCALIFICADA
<b>CONCEPTO TÉCNICO: OFERTA DESCALIFICADA</b>	

INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010

## 2. EVALUACIÓN PRELIMINAR TÉCNICA CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.

2.1 A continuación se realiza la verificación preliminar de los documentos técnicos solicitados en el pliego de condiciones en el numeral 3.3 así:

### 3.3 DOCUMENTOS TÉCNICOS

#### 3.3.1. OFERTA TÉCNICA

El oferente debe allegar con su propuesta, LA OFERTA TECNICA, en la cual deberá **referirse y sujetarse a todas y cada uno de las especificaciones y condiciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO**, para lo cual debe consignar en la oferta, su compromiso de cumplir con todas las exigencias detalladas en el presente pliego de condiciones, y debe estar debidamente firmada por el Oferente si es persona natural o por el Representante Legal si es persona jurídica, consorcio o unión temporal o su apoderado debidamente facultado. **En caso de NO estar suscrita será objeto de subsanación en los términos establecidos en este pliego, so pena de RECHAZO de la oferta.**

La oferta técnica que presenta CONTACT CENTER AMERICAS hace referencia explícita a cada una de las especificaciones mínimas técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO, como lo indica el pliego en su numeral 3.3.1, hace las referencias correspondientes que evidencian que el oferente leyó y entendió y, en los puntos que lo ameriten, aceptó lo señalado en cada uno de los numerales del Anexo Técnico.

**CONTACT CENTER AMERICAS**, consigna en su oferta en los folios 82 al 92, su compromiso de cumplir con todas las exigencias detalladas en el pliego de condiciones, lo que indica que cumple todas las exigencias detalladas, especificaciones, condiciones mínimas y técnicas contenidas en el ANEXO TÉCNICO.

CUMPLE
--------

#### 3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF

El proponente debe adjuntar en su propuesta las hojas de vida con sus soportes del personal que hará parte del Staff, relacionado en el numeral 9.2 del anexo técnico, (toda la experiencia debe ser acreditada con las certificaciones); además deberá diligenciar el **ANEXO 4 "FORMATO HOJA DE VIDA DEL STAFF"**, el cual deberá diligenciar y ser firmado por el proponente.

El ICFES procederá a evaluar los documentos anexados de cada uno de los profesionales, y una vez éstos hayan sido aceptados no podrán ser cambiados durante la ejecución del contrato, a menos que exista una justa causa, la cual deberá ser debidamente sustentada para su evaluación y posterior autorización. En este caso, el

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

personal deberá reemplazarse por uno de igual o mejor categoría que el exigido en el Pliego de Condiciones.

***Con el fin de asegurar que se tiene la aquiescencia o consentimiento del personal ofrecido, el oferente deberá presentar una carta de intención debidamente firmada por el profesional propuesto.***

**PRIMERA CERTIFICACIÓN STAFF –ACEPTADA-**

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere una persona con título de pregrado Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social. Se aceptarán las hojas de vida que tengan el título de pregrado en disciplinas diferentes a las señaladas únicamente si la persona tiene título de postgrado en Administración de empresas, ingeniería industrial o comunicación social, con mínimo cinco años en el nivel directivo de empresas de contact center.

**CONTACT CENTER AMÉRICAS** presenta en el folio 094 la hoja de vida del candidato a Gerente de Cuenta: WILFFIN VALDÉS GUZMÁN, Administrador de Empresas del Politécnico Grancolombiano. En el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de nueve meses en el Contact Center Américas y tres punto cinco años en Sitel de Colombia. En el folio 096 y 097 se acreditan solamente tres años y tres meses de experiencia laboral.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que el anexo técnico, especifica que se requiere una persona con mínimo cinco años de experiencia nivel directivo de empresas de contact center y el candidato que se presenta sólo certifica 3 años y 3 meses de experiencia laboral, sírvase aclarar y certificar si el candidato tiene experiencia adicional para cumplir el tiempo mínimo requerido en el pliego.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

En el correo electrónico enviado el lunes 22 de noviembre por CONTACT CENTER AMÉRICAS se relaciona pero no se anexa la certificación laboral de Wilffin Valdes adicional para cubrir el tiempo de experiencia requerida. En el correo electrónico enviado el martes 23 de noviembre por CONTACT CENTER AMERICAS se anexa certificación laboral de SITEL que acredita un tiempo de vinculación comprendido desde el día 10 de julio de 2006 hasta el día 07 de febrero de 2010, es decir, tres años años y siete meses.

También se anexa certificación de AYUDAMOS COLOMBIA en la cual desempeñó un cargo de Jefe de Operaciones. Con las certificaciones enviadas se acredita el tiempo requerido en cargos del nivel directivo de empresas de contact center.



**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

**SEGUNDA CERTIFICACIÓN STAFF -ACEPTADA-**

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en Administración de empresas, Ingeniería Industrial o Comunicación Social, con mínimo cinco años de experiencia profesional, de ellos, mínimo un año y medio en contact center. En la Adenda 2 se modificó el requisito académico para permitir un profesional en cualquiera de las siguientes áreas del conocimiento: ciencias administrativas, ingenierías o ciencias sociales.

**CONTACT CENTER AMÉRICAS** presenta en el folio 099 la hoja de vida de la candidata a jefe de operaciones: ADRIANA MARITZA MEJÍA ROMERO, Profesional en Mercadeo y Publicidad del Politécnico Grancolombiano. En el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de seis años y cinco meses en el Contac Center Américas y tres años, seis meses en Outsourcing S.A. En el folio 100 acredita solamente cuatro años y siete meses de experiencia laboral.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que el anexo técnico, especifica que se requiere una persona con mínimo cinco años de experiencia, de los cuales mínimo un año y medio debe ser en contact center y la candidata que se presenta sólo certifica 4 años y 7 meses de experiencia laboral, sírvase aclarar y certificar si la candidata tiene experiencia adicional para cumplir el tiempo mínimo requerido en el pliego.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

En el correo electrónico enviado el lunes 22 de noviembre por CONTACT CENTER AMERICAS se anexa certificación laboral que acredita que la candidata tiene un tiempo adicional de un año y nueve meses, cumpliendo de esta manera el tiempo mínimo requerido en el pliego.

**TERCERA CERTIFICACIÓN STAFF –ACEPTADA-**

El Anexo Técnico señala que para el Staff se requiere un profesional en cualquier área, con mínimo un año de experiencia en monitoreos de calidad de los canales de primer nivel, capacitación a los agentes prevista en el plan de capacitación del proponente, inducción del personal nuevo al puesto de trabajo y socialización de los procesos y procedimientos del proponente.

**CONTACT CENTER AMÉRICAS** presenta en el folio 103 la hoja de vida de la candidata a monitorea de capacitación y de calidad: DEYSI MORENO DÍAZ. Se anexa en el folio 106 constancia de fecha 17 de julio de 2002 de Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca que se encuentra matriculada en el Programa de Administración de Empresas Comerciales.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

Adicionalmente, en el formato se indica que el tiempo de experiencia laboral de la persona es de un año y siete meses y desde 01/04/2004 en CCA. En folio 105 no especifica funciones desde 1 de noviembre de 2003 ni desde qué fecha desempeña el cargo de Monitor Calidad Dorado. Tampoco se especifican funciones desde el 01 de agosto de 2002 hasta el 30 de octubre de 2003 en las empresas de la Organización Carvajal.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que en el anexo técnico, especifica que se requiere profesional en cualquier área, sírvase aclarar y certificar si la candidata puede acreditar título profesional requerido en el pliego.

Dado que el anexo técnico, especifica que se requiere una persona con mínimo un año de experiencia en las funciones que se señalan en el pliego, sírvase aclarar y certificar si la candidata puede acreditar estas funciones por un período mínimo de un año.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

En el correo electrónico enviado el lunes 22 de noviembre por CONTACT CENTER AMERICAS anexa copia del Acta de Grado No. 20 expedida por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca; por consiguiente, la candidata acredita título profesional requerido en el pliego.

De igual manera, se anexa Certificación Laboral expedida por CONTACT CENTER AMÉRICAS en la cual la candidata acredita más de un año de experiencia en el desempeño de las funciones requeridas en el pliego.

<b>CUMPLE</b>
---------------

**3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS**

El proponente debe diligenciar y firmar los formatos contenidos en los anexos 5 “**Requisitos de Infraestructura**” y 6 “**Formato Requisitos de Tecnología**”, dando constancia del cumplimiento de los requisitos exigidos en el anexo técnico en los numerales 10 y 11.

A los formatos deberá adjuntar toda la documentación que soporte lo allí manifestado.

El ICFES dentro del plazo establecido para evaluar las ofertas y con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de infraestructura y tecnología **podrá** realizar visita a la sede donde el proponente realizará la operación.

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta en el folio 108 el formato solicitado en el que acepta que cumple con los requisitos de infraestructura exigidos por el pliego.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta en los folios 135 - 139 el formato solicitado en el que acepta que cumple con los siguientes requisitos de infraestructura exigidos por el pliego:

**Planta telefónica:** folio 135, 144 y 145.

**IVR (Interactive Voice Response:** folios 135, 149 y 150

**(Automatic Call Distributor): Distribuidor automático de llamadas:** folios 135, 144 y 145

**ANI (Automatic Number Identificación):** Detección del número que llama. CTI (Computer Telephony Integration): folios 135, 144, 146 y 147

**Llamadas en conferencia:** funcionalidad para que una llamada pueda ser manejada por el agente y el supervisor o por el agente de segundo nivel simultáneamente: folios 135, 144 y 145

**Red interna de datos para comunicación entre las terminales de trabajo (Computadores) y el servidor de la sala de CONTACT CENTER,** folios 136 y 181.

**Sistema para gestión de clientes:** folios 136, 156-161

**Herramienta para el monitoreo remoto por Internet de toda la campaña y de cada uno de los agentes:** folios 136, 144, 145, 146 y 147

**Agente virtual:** plataforma para atención virtual a través de un agente virtual. El sistema de atención al ciudadano por medio de un agente virtual debe tener las siguientes características y funcionalidades: folios 136-138, 189- 193

**Aplicativo para el envío masivo de mensajes de texto:** folios 138, 193, 194

**Log de transacciones:** folios 138, 164- 168

**Disponibilidad de Canal dedicado:** folios 138

**Plataforma de conocimiento.** folios 139, 161-164

<b>CUMPLE</b>
---------------

### **3.3.4. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA**

El **PROPONENTE** deberá allegar con su **OFERTA tres (3) certificaciones** de contratos celebrado entre el 1 de enero de 2006 al 30 de septiembre de 2010, cuyo objeto sea la prestación del servicio multicanal para campañas de servicio al cliente. La suma del valor de las tres (3) certificaciones debe ser por un valor igual o superior al presupuesto oficial establecido en el presente pliego. Se permitirá máximo que el proponente allegue una certificación de un contrato en ejecución, siempre y cuando se haya ejecutado en un porcentaje superior al 50% al último día del mes anterior a la fecha de cierre.

El ICFES sólo tendrá en cuenta para la evaluación de la experiencia, un contrato por certificación, así como las tres primeras certificaciones que aparezcan foliadas, en orden ascendente.

El proponente **DEBE** diligenciar completamente tres (3) formatos, contenidos en el **anexo 7 “Formato Certificaciones de Experiencia”** con base en la información de las certificaciones que adjunta. Cada formato debe tener anexa la certificación expedida por el cliente. El ICFES se reserva el derecho de verificar la información del contenido de las

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

certificaciones. No se tendrán en cuenta documentos como simples copias de contratos o actas. No se tendrán en cuenta para la verificación las certificaciones que califiquen el cumplimiento como regular, malo o expresiones similares, o cuyo objeto sea diferente al solicitado, o que no reúnan la totalidad de los requisitos exigidos en el presente pliego de condiciones.

**PRIMERA CERTIFICACIÓN -ACEPTADA**

**CONTACT CENTER AMÉRICAS** presenta en los folios 196 y 197 certificación del contrato 03 DE 2007 suscrito con CENTRAL DE INVERSIONES S.A., ejecutado entre el 02 de enero de 2007 y el 31 de mayo de 2009, por valor de \$3.000.000.000. Canales certificados: contact center, escrita, PBX. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 15.000 y el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales fue de 1.600.

**SEGUNDA CERTIFICACIÓN –ACEPTADA-**

**CONTACT CENTER AMÉRICAS** presenta en los folios 198 y 199 certificación del contrato No. CW989081 suscrito con HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA, ejecutado entre 02 de junio de 2008 y el 01 de julio de 2010, por valor de \$7.796.782.658. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 30.000. En ninguno de los dos folios se especifica cuál fue el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que el pliego de condiciones establece que las certificaciones deben ser de contratos cuyo objeto sea la prestación del servicio multicanal para campañas de servicio al cliente, y que en el documento OBSERVACIONES 1, publicado el 10 de noviembre de 2010, el ICFES aclaró que el oferente debía tener experiencia en atención de quejas y reclamos a través de distintos canales: presencial, atención telefónica, atención web y atención de comunicaciones escritas y que no se aceptarían contratos para ventas o cobranza, o contratos con un solo canal, por favor, sírvase aclarar si dentro del contrato con HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA, se contemplaba la atención de PQR's a través de canales adicionales al teléfono, de ser así, por favor diligenciar el campo correspondiente en el formato del ANEXO 7.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

Mediante correo electrónico del lunes 22 de noviembre CONTAC CENTER AMÉRICAS anexa comunicación de HEWLETT PACKARD COLOMBIA LTDA., de fecha Noviembre 22 de 2010, Ref: Canales de Atención contrato CW989091, en la cual se especifica que dentro de los canales de atención en este contrato se prestan servicios a los usuarios por canal telefónico y a través de chat y se confirma el número de transacciones mensual: telefónico: 30.000 y Chat: 1.500.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

También se anexa formato del ANEXO 7, en el cual se diligenció el campo correspondiente de Promedio mensual de PQR'S atendidas por otros canales 1.500.

**TERCERA CERTIFICACIÓN –ACEPTADA-**

**CONTACT CENTER AMÉRICAS** presenta en los folios 200 y 201 certificación del contrato suscrito con AEROREPÚBLICA S.A., ejecutado entre 02 de julio de 2007 y el 15 de agosto de 2009, por valor de \$10.515.649.192. Se especifica que el número de llamadas inbound atendidas en promedio fue de 181.000. En ninguno de los dos folios se especifica cuál fue el número de PQR'S atendidas diariamente por otros canales.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Dado que el pliego de condiciones establece que las certificaciones deben ser de contratos cuyo objeto sea la prestación del servicio multicanal para campañas de servicio al cliente, y que en el documento OBSERVACIONES 1, publicado el 10 de noviembre de 2010, el ICFES aclaró que el oferente debía tener experiencia en atención de quejas y reclamos a través de distintos canales: presencial, atención telefónica, atención web y atención de comunicaciones escritas y que no se aceptarían contratos para ventas o cobranza, o contratos con un solo canal, por favor, sírvase aclarar si dentro del contrato con AEROREPÚBLICA S.A., se contemplaba la atención de PQR's a través de canales adicionales al teléfono, de ser así, por favor diligenciar el campo correspondiente en el formato del ANEXO 7.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

En el correo electrónico del martes 23 de noviembre CONTACT CENTER AMÉRICAS anexa comunicación de Copa Airlines Colombia, de fecha Noviembre 22 de 2010, Ref: Canales de atención Oferta Mercantil Contact Center Américas, en la cual especifica que dentro de los canales de atención de este contrato se presta servicios a los usuarios por canal telefónico y soporte nocturno de chat y se confirma el número de transacciones mensual: telefónico: 170.000 y Chat: 300. También se anexa formato del ANEXO 7, en el cual se diligenció el campo correspondiente de Promedio mensual de PQR'S atendidas por otros canales 300.

<b>CUMPLE</b>
---------------

**3.3.5. REQUERIMIENTOS DE PROCESOS Y CALIDAD**

El proponente debe adjuntar en su propuesta:

3.3.6.1 El proceso de selección utilizado por el proponente, totalmente documentado en el que se especifiquen y se describan las pruebas que se aplican para evaluar las competencias del personal a contratar. El proceso de selección deberá combinar



**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

entrevista con pruebas técnicas, las cuales deben objetivamente medir el perfil y las competencias solicitadas al personal en el anexo técnico

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta en los folios 203 - 213 la documentación del proceso de selección y describiendo las pruebas que se aplican para evaluar las competencias del personal a contratar.

<b>CUMPLE</b>
---------------

**3.3.6.2 El proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado**, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas.

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta en los folios 215 - 221 de su oferta el **proceso de atención de quejas y reclamos del cliente documentado**; no se especifican las metodologías para análisis de causas.

**SOLICITUD DE ACLARACIÓN:**

Por favor especificar las metodologías para análisis de causas.

**ACLARACIÓN PRESENTADA:**

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta mediante correo electrónico del 24 de noviembre de 2010 las metodologías para análisis de causas.

**3.3.6.3 Certificación COPC:** En el evento de que el proponente se presente como unión temporal, consorcio o cualquier otra forma de asociación, todos los miembros que la conforman deben allegar la certificación solicitada.

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta en el folio 224 la certificación COPC.

<b>CUMPLE</b>
---------------

**2.2** Como la oferta presentada por **CONTACT CENTER AMERICAS S.A.**, **CUMPLE** se procede a calificarla conforme a los criterios de calificación contenidos en el numeral 4.3 del Pliego de condiciones, así:

**4.3.1.1 Caso de Éxito en prácticas que agreguen valor – MÁXIMO 300 puntos**

El proponente debe adjuntar a su propuesta la documentación de un caso exitoso en la implementación del Programa de Solución al Primer Contacto o una buena práctica que haya agregado valor a la operación del cliente a través del Contact Center, entre el 2008 y 2010, con los datos de contacto del cliente para confirmación del caso exitoso, el caso debe especificar las métricas antes de la implementación y las métricas posteriores, para ello se debe diligenciar el **ANEXO 8 “FORMATO CASO DE ÉXITO”**

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta en los folios 226 - 231 el caso de éxito de Orange Dominicana, en el cual se implementó el Programa de Solución al Primer Contacto para mejorar el indicador de FCR debido a que está por debajo del umbral. El indicador de Solución en primer contacto no se estaba cumpliendo en la operación y se presentaba una insatisfacción del cliente al considerar que esta situación estaba generando rellamado en la línea y de esta forma se estaban incrementando los costos de la campaña.

**CONTACT CENTER AMERICAS**, en el folio 227, señala que la fecha de inicio de implementación fue mayo 2010. En la respuesta No. 1 a las observaciones presentadas al pliego de condiciones por parte de los interesados en presentar propuesta, se señala en la respuesta a la TERCERA PREGUNTA, Numeral 4.3.1.1. El ICFES aceptará como Caso exitoso una campaña que esté vigente siempre y cuando lleve con el oferente más de dos años, y el caso se haya documentado con base en la operación de mínimo doce meses.

Dado que el tiempo de operación para la implementación del caso es inferior al establecido en las observaciones del pliego de condiciones **CONTACT CENTER AMERICAS** no recibiría puntaje.

<b>PUNTAJE: 0 PUNTOS</b>
--------------------------

**4.3.1.2 Satisfacción del cliente – MÁXIMO 200 puntos.**

El proponente debe adjuntar a la propuesta el informe de la encuesta de satisfacción de sus clientes realizada entre 2009 y 2010, en el que se evidencie la ficha técnica, las variables medidas y el resultado general. El índice de satisfacción debe presentarse bajo el formato del **ANEXO 9 “NIVEL DE SATISFACCIÓN”**.

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

**CONTACT CENTER AMERICAS**, en folios 233 - 240 presenta la ficha técnica de la encuesta de satisfacción del cliente interno.

El porcentaje de satisfacción del cliente de **CONTACT CENTER AMERICAS** en 2010 fue de 76%, por lo cual recibe 150 puntos.

<b>PUNTAJE: 150</b>
---------------------

**4.3.1.3 Clima Organizacional – MÁXIMO 50 puntos**

El PROPONENTE que adjunte los resultados del estudio de clima organizacional realizado en los últimos dos (2) años anteriores a la fecha de cierre de la convocatoria, en

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

que se evidencien las variables medidas y los resultados en el segmento específico de agentes de campaña, se le asignará **50 PUNTOS**.

Los resultados del estudio de Clima Organizacional deben presentarse en el Formato establecido en el **ANEXO 10 “CLIMA ORGANIZACIONAL”**

El ICFES puede solicitar dentro de la etapa de evaluación la evidencia de las encuestas realizadas para verificación de la información suministrada.

**CONTACT CENTER AMERICAS**, en el folio 241 -245 presenta la ficha técnica del estudio de clima organizacional realizado entre septiembre y octubre de 2009, con detalles técnicos de la medición.

<b>PUNTAJE: 50 PUNTOS</b>
---------------------------

#### **4.3.1.4 Certificación COPC – 100 puntos**

El oferente que adjunte a la propuesta la certificación vigente de ISO 9001:2008 y/o COPC se le asignará el puntaje así:

- Empresas con certificación ISO 9001:2008, con Certificación COPC y con mínimo un empleado certificado en COPC: 100 puntos.
- Empresas con Certificación COPC y con mínimo un empleado certificado en COPC: 80 puntos.
- Empresas con más de cinco empleados certificados en COPC: 50 puntos.
- Empresas que tienen entre 1 y cinco empleados certificados en COPC: 25 puntos.
- Las empresas que no tienen Certificación COPC ni personal certificado en COPC: 0 puntos

**CONTACT CENTER AMERICAS**, en el folio 224 presenta la certificación en COPC de CONTACT CENTER AMERICAS y en el folio 225 presenta la certificación en COPC de DORIS LETICIA AREVALO SILVA

<b>PUNTAJE: 80 PUNTOS</b>
---------------------------

#### **4.3.1.5 Experiencia Adicional – MÁXIMO 150 puntos**

El oferente podrá presentar adicional a las certificaciones de experiencia solicitadas en los requisitos habilitantes, hasta tres (3) certificaciones más de contratos con objetos similares a los del objeto a contratar. El valor de cada una de las certificaciones que presente como adicionales debe ser mínimo del setecientos millones de pesos (\$700.000.000). Para el caso de contratos en ejecución se aceptarán sólo aquellas cuyo valor se haya ejecutado en un 50% y que este valor ejecutado ascienda como mínimo al valor antes relacionado.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con una empresa de sector público, se le otorgará **50 PUNTOS**, hasta un máximo de **150 PUNTOS**

- Por cada certificación aportada para éste ítem, que corresponda a un contrato con empresas diferentes al sector público, se le otorgará **40 PUNTOS**, hasta un máximo de **120 PUNTOS**

Para acreditar la experiencia el Proponente deberá diligenciar el **ANEXO 7 FORMATO CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA**, y adjuntar la certificación de su cliente, en el formato deberá colocar una X en la casilla correspondiente a REQUISITO CALIFICABLE

**PRIMERA CERTIFICACIÓN: 50 puntos**

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta en los folios 247 y 248 certificación del contrato 020 DE 2008 suscrito con SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES SATENA, ejecutado entre el 01 de abril de 2008 y el 27 de marzo de 2009, por valor de \$1.040.000.000. Se especifica que SATENA es una empresa del sector público.

**SEGUNDA CERTIFICACIÓN: 50 puntos**

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta en los folios 249, 250 y 251 certificación del contrato 4600004756 del 01 de agosto de 2006 suscrito con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP, ejecutado entre el 01 de agosto de 2006 y el 30 de septiembre de 2010, por valor inicial de \$74.328.355.156 sin IVA. Se especifica que la ETB es una empresa del sector público.

**TERCERA CERTIFICACIÓN: 50 puntos**

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta en los folios 252 y 253 certificación del contrato SF.3-022-2007 suscrito con la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, en ejecución entre el 27 de noviembre de 2007 y el 10 de diciembre de 2010. El valor ejecutado a 30 de septiembre de 2010 es de \$797.934.199.98 incluido IVA. Se especifica que la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA es una empresa del sector público.

<b>PUNTAJE: 150 PUNTOS</b>
----------------------------

**4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA: 200 PUNTOS**

El proponente deberá diligenciar el **ANEXO 11 “FORMATO PARA OFERTA ECONÓMICA”** y deberá **allegarlo impreso como en medio magnético (CD)**, en los términos definidos a continuación:

a. El valor de la oferta económica deberá expresarse en pesos colombianos.

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

- b.** Los precios deberán ser expresados en valores absolutos, sin decimales.
- c.** El proponente asumirá el riesgo cambiario de las monedas extranjeras y los posibles incrementos que se puedan presentar en los costos directos e indirectos asociados a la ejecución del contrato.
- d.** La descripción del servicio y la unidad de medida no podrán modificarse con respecto a la requerida por el ICFES.
- e.** Deberá indicarse el Precio Unitario, así como el AIU y el IVA
- f.** Se requiere indicar el Número de Certificado de Registro de Precios de referencia en el SICE.
- g.** Si el proponente llegare a expresar o realizar algún ajuste o incremento en los valores de la oferta, la respectiva oferta deberá ser excluida por incumplimiento técnico.
- h.** En el evento que los servicios causen IVA y no se encuentre incluido su valor, el ICFES asumirá que ya se encuentra incorporado al Precio Unitario Total y así lo deberá aceptar el proponente.
- i.** Si al realizar la suma de los valores incluidos en la oferta, se encuentra que ésta no corresponde a las cifras por ítem, el proponente aceptará como valor del mismo la cifra que calcule el ICFES.
- j.** Si el proponente omite en la oferta indicar uno o varios de los ítems, o de los Valores Unitarios Totales solicitados en **el pliego de condiciones**, o si se coloca cero (0) en el espacio reservado para estos valores, esta oferta será descalificada técnicamente.
- k.** Los oferentes no podrán sobrepasar en su oferta el valor total del presupuesto estimado por el ICFES, so pena de incurrir en Causal de Rechazo de la Oferta.

**CONTACT CENTER AMERICAS** presenta en los folios 255 y 256 su oferta económica, pero incumple en ella con el literal j del numeral 4.3.2 debido a que diligencia cero (0) en el ítem de: Oferta económica para el período de implementación, cero (0) en beneficios incentivos contenido en COSTOS PERSONAL, cero (0) en otros contenido en Costos de OUTBOUND, **por tanto su oferta queda descalificada técnicamente.**

<b>OFERTA DESCALIFICADA</b>
-----------------------------

**RESUMEN**

REQUERIMIENTOS	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN
3.3.1. OFERTA TÉCNICA	CUMPLE
3.3.2. REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA EL STAFF	CUMPLE
3.3.3. REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA Y TECNOLÓGICOS	CUMPLE
3.3.4. REQUERIMIENTOS DE EXPERIENCIA	CUMPLE
3.3.6.1 EL PROCESO DE SELECCIÓN UTILIZADO POR EL PROPONENTE	CUMPLE

**INFORME PRELIMINAR DE EVALUACIÓN TÉCNICA  
PROCESO DE SELECCIÓN  
ICFES-CP- 006 -2010**

3.3.6.2 EL PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE DOCUMENTADO	CUMPLE
3.3.6.3 CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008 - COPC	CUMPLE
4.3.1.1 CASO DE ÉXITO EN PRÁCTICAS QUE AGREGUEN VALOR	0 PUNTOS
4.3.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	150 PUNTOS
4.3.1.3 CLIMA ORGANIZACIONAL	50 PUNTOS
4.3.1.4 CERTIFICACIÓN COPC	80 PUNTOS
4.3.1.5 EXPERIENCIA ADICIONAL	150 PUNTOS
4.3.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA	OFERTA DESCALIFICADA

**CONCEPTO TÉCNICO: OFERTA DESCALIFICADA**

**COMITÉ EVALUADOR DE LA OFERTA TÉCNICA:**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
GIOCONDA PIÑA ELLES	SECRETARIA GENERAL	<i>Original firmado</i>
EDNA DEL PILAR PÁEZ GARCÍA	ASESORA – UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	<i>Original firmado</i>
WILMA BUITRAGO QUINTERO	PROFESIONAL - UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	<i>Original firmado</i>

**FECHA: 24 DE NOVIEMBRE DE 2010**