

Resolución No. 000982 del 2 de diciembre de 2010

**Por medio de la cual se declara desierto el 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 DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES**

En uso de sus facultades legales, en especial por lo dispuesto en el artículo 9º del Decreto 5014 de 2009 y lo previsto en el Manual de Contratación del ICFES, y

**CONSIDERANDO**

Que mediante acto del 29 de Octubre de 2010 se ordenó la apertura del proceso de selección de convocatoria pública ICFES-CP-006-2010 con el objeto de *“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.”*.

Que el acto de apertura, el pliego de condiciones y los estudios previos fueron publicados en la página Web [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co) el día 29 de Octubre de 2010

Que dentro del término establecido en la cronología del proceso se recibió observaciones al pliego de condiciones y mediante adenda No 1 del 10 de noviembre de 2010 y adenda No 2 del 12 de noviembre de 2010 se modificó el pliego de condiciones, entre esas modificaciones se amplió el plazo para entregar las ofertas.

Que en la hora y fecha señalada en la cronología del proceso, esto es 18 de noviembre de 2010 a las 2:00 p.m., se llevó a cabo el cierre del proceso ICFES-CP-006-2010, presentándose dos (2) proponentes **MILLENIUM PHONE CENTER S.A. y CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A.**

De conformidad con la cronología del proceso y lo previsto en el Capítulo III y IV del Pliego de Condiciones de la Convocatoria Publica ICFES-CP-006-2010, el Comité Evaluador realizó la verificación de los requisitos jurídicos, financieros y técnicos, resultando ambas ofertas HABILITADAS, sin embargo al momento de ser calificadas las ofertas económicas éstas fueron descalificadas técnicamente, por incumplir con el literal j del numeral 4.3.2, razón por la cual el Comité Evaluador y el Comité de Contratación, recomendó 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)

**Resolución No. 000982 del 2 de diciembre de 2010**

**Por medio de la cual se declara desierto el 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.”**

Que el informe de evaluación preliminar publicado, se resume así:

ASPECTO	MILLENIUM PHONE CENTER S.A.	CONTAC CENTER AMÉRICAS S.A.
JURÍDICO	CUMPLE	CUMPLE
FINANCIEROS	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>

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>

El informe en mención, se publicó el día 25 de noviembre de 2010 en la página web del ICFES, y se le dio traslado por el término de tres (3) días hábiles, esto es entre el 25 al 30 de noviembre de 2010, para que se presentaran las observaciones del caso.

Cabe indicar que durante el término anotado no se presentó observaciones al informe preliminar publicándose el informe definitivo el 2 de diciembre de 2010, a través del cual se ratifica el informe preliminar.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto,

**Resolución No. 000982 del 2 de diciembre de 2010**

**Por medio de la cual se declara desierto el 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.”*

**RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar desierto el proceso de selección de convocatoria pública ICFES-CP-006-2010, que tiene por objeto *“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”*.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente Resolución al señor ANDRÉS EDUARDO ZULUAGA CAMACHO, identificado con cédula de ciudadanía 79.298.669 de Bogotá, quien obra como Representante Legal de la sociedad **MILLENIUM PHONE CENTER S.A.**, informándole que contra la presente resolución no procede recurso alguno.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar personalmente el contenido de la presente Resolución al señor MARIA VICTORIA GANTIVAR, identificada con cédula de ciudadanía 51.916.266 de Bogotá, quien obra como Representante Legal de la sociedad **CONTAC CENTER AMERICAS S.A.**, informándole que contra la presente resolución no procede recurso alguno.

**ARTICULO CUARTO:** Comunicar el contenido de la presente resolución a los interesados en el proceso de contratación mencionado, a través de su publicación en la pagina Web del ICFES, [www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co)

**ARTICULO QUINTO:** Contra la presente resolución no procede recurso alguno.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D. C., 2 de diciembre de 2010

*Original firmado*

**MARGARITA MARIA PEÑA BORRERO**  
DIRECTOR DEL ICFES

Vo.Bo. Secretaria General – Dra. Gioconda Piña Elles  
Revisó: Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales - AGG  
Revisó: Jefe Oficina Asesora Jurídica - MDB  
Proyectó: ADI